

Soluciones
sencillas a
cuestiones
importantes

ITH³
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Memoria Anual 2024

Transformación Digital

Operaciones Hoteleras

Sostenibilidad

Innovación





Muchas
gracias

AGRADECIMIENTO

Mirando hacia atrás en 2024, desde el Instituto Tecnológico Hotelero queremos poner en valor los proyectos, iniciativas y logros alcanzados durante un año marcado por la innovación, la colaboración y el compromiso con la transformación del sector turístico y hotelero.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que han formado parte de este recorrido. A nuestros socios hoteleros, por confiar en el ITH como aliado estratégico para impulsar la competitividad y la evolución del sector. A nuestros socios proveedores, cuyo esfuerzo por ofrecer soluciones tecnológicas innovadoras nos ha permitido seguir acercando las últimas novedades a la industria y avanzar juntos hacia un futuro más eficiente, digital y sostenible.

Agradecemos a los medios de comunicación su labor para amplificar nuestra voz, permitiendo que el conocimiento y los avances que promovemos lleguen a todo el ecosistema turístico. También reconocemos el apoyo de las empresas privadas, colaboradores, entidades públicas y administraciones, que han sido clave para alcanzar nuestros objetivos y seguir contribuyendo a la transformación del sector.

Queremos agradecer especialmente a la Junta Directiva su compromiso, asesoramiento y respaldo continuo en todas las iniciativas impulsadas por nuestra organización.

Por último, nuestro más profundo agradecimiento al equipo humano de ITH, cuyo trabajo, ilusión y dedicación son el verdadero motor que impulsa cada proyecto, haciendo posible que sigamos avanzando año tras año.

¡Gracias a todos por acompañarnos en este apasionante camino hacia un sector turístico más competitivo, innovador y sostenible!

ÍNDICE

Saluda de Rosario Sánchez Grau, Secretaria de Estado de Turismo Ministerio de Industria y Turismo	4
Saluda de Juan Cierco, Presidente del Consejo, CEOE	5
El turismo ante un reto global: Avanzar hacia un modelo más responsable Javier García Cuenca, Presidente de ITH	7
Mirando al futuro con confianza: Estabilidad, crecimiento y adaptación Jorge Marichal, Vicepresidente de ITH y presidente de Cehat	8
Turismo con propósito: Construyendo un sector más humano Ramón Estalella, Secretario General de ITH	9
De la NASA al sector hotelero: Los gemelos digitales transforman el turismo Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH	10
Veinte años acercando la innovación, la tecnología y la sostenibilidad al sector hotelero	11
Áreas estratégicas ITH	16
Noticias Corporativas	19
Transformación digital	45
Operaciones	71
Sostenibilidad	105
Innovación	129
ITH en los medios	151
Quién es quién	
Junta directiva	155
Equipo CEHAT + ITH	163
Socios colaboradores	164



ROSARIO SÁNCHEZ GRAU

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

GOBERNANZA DEL TURISMO PARA ABORDAR GRANDES RETOS DEL PAÍS

España es un destino turístico líder a nivel mundial. Su riqueza cultural y natural, infraestructuras, servicios y anfitriones constituyen una oferta de gran calidad. Sin embargo, también hay que destacar a España como pionera en la transformación del modelo turístico hacia una gestión integral en términos de sostenibilidad, en su sentido más amplio y combinando criterios sociales, ambientales y económicos.

Este impulso transformador ha sido posible gracias a la mayor inversión que un Gobierno ha destinado nunca a turismo, con una dotación de 3.400 millones € del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia. Una senda de cambio iniciada por el Gobierno de España en compañía de las Comunidades Autónomas y Administraciones locales, posible gracias al esfuerzo e implicación de la diversidad de actores que participan en la actividad turística: gestores de destino, empresas, agentes sociales, trabajadores, residentes y turistas. Muestra de ello es el gran ejercicio de gobernanza turística sin precedentes en el que estamos participando.

Declaraciones conjuntas como la emitida el pasado mes de octubre por el Consejo Español de Turismo reflejan el consenso sobre el enfoque con el que debemos abordar la transformación de nuestro modelo turístico. Esta unidad en el posicionamiento nos fortalece a la hora de enfrentar los desafíos que tenemos en torno al turismo. Algunos son el cambio climático, la digitalización, el bienestar de las sociedades de acogida y la mejora de la capacidad para generar y distribuir prosperidad económica. Así mismo, el carácter territorial y motriz del turismo lo convierten en un sector estratégico para ser parte de las soluciones de grandes retos de país como la transición medioambiental, la transformación digital, la eliminación de las brechas de género y la cohesión territorial y social, abordando cuestiones como el reto demográfico o el acceso a la vivienda.

Es este contexto, hay que destacar la implicación del ITH como agente de innovación continua del sector hotelero, aglutinando a una gran variedad de empresas de alojamiento de diferente tipo y tamaño, pero también a empresas que ofrecen soluciones tecnológicas e innovadoras. Una labor clave para fomentar la competitividad y la sostenibilidad empresarial, reforzando nuestro liderazgo internacional.



JUAN CIERCO
PRESIDENTE DEL CONSEJO
CEOE

LIDERANDO UN TURISMO RESPONSABLE

El turismo es un sector estratégico para la economía española. Desde el Consejo de Turismo de CEOE renovamos nuestro compromiso con una industria turística innovadora, y responsable, preparada para afrontar con éxito los desafíos presentes y futuros. La gestión del dato y el uso adecuado de la tecnología son fundamentales para optimizar la gestión de los destinos, enriquecer la experiencia del visitante y preservar la singularidad que sitúa a España como referente turístico mundial.

En este contexto, es fundamental destacar la labor del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), institución clave en la identificación anticipada y adopción de tecnologías que impulsan la transición hacia modelos turísticos más sostenibles y competitivos. El conocimiento generado por el ITH permite al Consejo de Turismo formular recomendaciones estratégicas a administraciones y empresas, promoviendo iniciativas que diversifican la oferta turística, gestionan eficazmente los flujos de visitantes y garantizan una experiencia excepcional sin comprometer el bienestar y la calidad de vida de los residentes locales.

Desde CEOE defendemos una evolución tecnológica responsable, equitativa e inclusiva, proporcionando herramientas accesibles tanto al sector público como al privado. Este enfoque debería garantizar una gestión equilibrada y eficiente de los destinos turísticos, preservando siempre el bienestar de los residentes y fortaleciendo la competitividad internacional de España mediante una experiencia adaptada a las necesidades de cada usuario.

Estamos convencidos de que, mediante la cooperación, el trabajo conjunto y el uso con rigor de la tecnología y los datos mantendremos nuestro liderazgo turístico global en las próximas décadas.

Construyamos juntos un futuro sostenible y competitivo para el turismo español.

JUNTA DIRECTIVA 

EL TURISMO ANTE UN RETO GLOBAL: **AVANZAR HACIA UN MODELO MÁS RESPONSABLE**

El turismo es, sin duda, una de las industrias con mayor impacto en el desarrollo económico y social a nivel global. En España, nuestro sector hotelero sigue siendo un referente de calidad, innovación y hospitalidad. Pero en un mundo en constante cambio, con desafíos ambientales y sociales cada vez más urgentes, la sostenibilidad ya no es una opción, sino una necesidad inaplazable.

En el Instituto Tecnológico Hotelero llevamos años promoviendo una visión holística de la sostenibilidad, entendida no solo desde el respeto por el medio ambiente, sino también desde la eficiencia operativa, la rentabilidad y el compromiso con las personas. Hoy más que nunca, es el momento de acelerar este cambio y consolidar un modelo turístico más responsable y resiliente.

Durante 2024, hemos trabajado junto a nuestros asociados y colaboradores en la implantación de soluciones innovadoras que optimizan el consumo energético y reducen la huella de carbono, apostando por fuentes renovables, eficiencia hídrica y modelos de economía circular. Sabemos que la tecnología es una aliada clave en esta transformación, por lo que seguimos impulsando herramientas digitales y sistemas inteligentes que mejoran la gestión de los recursos y elevan la experiencia del viajero, haciéndola más personalizada y sostenible.

Pero la sostenibilidad no se limita al ámbito medioambiental. También implica cuidar a las personas: a nuestros empleados, garantizando entornos laborales justos e inclusivos; a las comunidades locales, promoviendo un turismo que respete la identidad cultural y contribuya a su desarrollo; y, por supuesto, a nuestros huéspedes, que cada vez demandan experiencias más responsables y alineadas con sus valores.

El camino hacia un turismo sostenible es un reto compartido. No se trata solo de adaptarnos a nuevas normativas o tendencias, sino de asumir un verdadero compromiso con el futuro de nuestro sector y de nuestro planeta. Desde el ITH, reafirmamos nuestra determinación de seguir acompañando a la industria hotelera en esta transición, proporcionando el conocimiento, las herramientas y el apoyo necesario para que cada establecimiento pueda avanzar con paso firme hacia la sostenibilidad.

Sigamos construyendo, juntos, un turismo más innovador, competitivo y, sobre todo, sostenible.



Javier García Cuenca
Presidente de ITH



Jorge Marichal
Vicepresidente de ITH
y presidente de Cehat

MIRANDO AL FUTURO CON CONFIANZA: ESTABILIDAD, CRECIMIENTO Y ADAPTACIÓN

El año 2024 ha confirmado algo que muchos en nuestro sector intuíamos: la recuperación del turismo no solo se ha consolidado, sino que ha entrado en una etapa de madurez renovada. La estabilidad que vivimos a lo largo del año, con una demanda sólida tanto nacional como internacional, nos ha permitido superar incluso los niveles de actividad prepandemia en muchas zonas, consolidando así la fortaleza estructural del modelo turístico español.

Las previsiones invernales marcaron un buen arranque del año, con ocupaciones superiores en varios destinos a las de 2019 –año récord y de referencia para el turismo español– y un repunte del turismo internacional. La campaña de primavera mantuvo esta tendencia positiva, con una Semana Santa que no solo confirmó la recuperación, sino que evidenció una preferencia por productos de mayor valor añadido.

Ya en verano de 2024, observamos un crecimiento moderado en comparación con 2023, reflejo de una cierta normalización en la evolución del sector. Lejos de ser una señal de estancamiento, este crecimiento más contenido nos indicaba que entrábamos en una etapa donde la rentabilidad, la calidad del servicio y la eficiencia operativa cobraban un papel protagonista.

En este contexto, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha sido, una vez más, un aliado clave para interpretar estas señales del mercado y traducirlas en herramientas de gestión útiles para el empresario. La colaboración público-privada, el análisis de datos y la innovación tecnológica nos están permitiendo tomar decisiones más fundamentadas y adaptarnos con mayor agilidad a los cambios en los hábitos de consumo y a los desafíos globales que afrontamos.

De cara a 2025, las previsiones nos invitan al optimismo, aunque también nos exigen cautela. La cartera de reservas se mantiene estable, los mercados internacionales siguen mostrando interés por nuestro país y se consolida la tendencia hacia un turismo más previsible donde la planificación anticipada y la calidad del producto serán diferenciales clave.

Pero no podemos bajar la guardia. Factores como la inflación, la evolución del coste energético, el acceso al talento y la inestabilidad geopolítica pueden condicionar nuestra evolución. Por ello, es más importante que nunca reforzar nuestro compromiso con la profesionalización del sector, con la inversión en innovación y con la construcción de un modelo turístico resiliente, competitivo y capaz de generar valor a largo plazo.

Como vicepresidente del ITH y presidente de CEHAT, quiero agradecer a todos los actores del sector su esfuerzo durante este año: empresarios, trabajadores, instituciones, colaboradores y partners tecnológicos. El camino recorrido demuestra que, cuando trabajamos unidos, el turismo español no solo resiste, sino que se transforma y lidera.

El futuro no está escrito, pero juntos podemos seguir trabajando para mantener el turismo español como líder mundial y para que nuestro sector siga siendo motor económico y social de nuestro país.

TURISMO CON PROPÓSITO: CONSTRUYENDO UN SECTOR MÁS HUMANO

La sostenibilidad social en el sector turístico se ha consolidado como un pilar fundamental para garantizar un desarrollo equilibrado, justo e inclusivo, alineado con las expectativas de la sociedad y los retos globales de nuestra industria.

Durante este año, hemos trabajado intensamente para impulsar iniciativas que refuercen la inclusión laboral, la mejora de las condiciones de los profesionales del sector y la responsabilidad social de los establecimientos hoteleros. Desde programas de formación y capacitación adaptados a las nuevas necesidades del mercado hasta la promoción de buenas prácticas en la gestión de los equipos humanos, cada acción ha estado orientada a generar un impacto positivo en las personas que forman parte de nuestra industria.

El turismo es una actividad que conecta culturas, genera riqueza y ofrece oportunidades de desarrollo a comunidades de todo el mundo. Sin embargo, para que su crecimiento sea verdaderamente sostenible, debemos garantizar que las personas estén en el centro de nuestras estrategias. La colaboración entre el sector público y privado, así como la aplicación de tecnologías innovadoras, han sido claves en nuestros proyectos dirigidos a mejorar la accesibilidad.

En este sentido, la tecnología y la digitalización también han jugado un papel crucial en la transformación social del sector. La implantación de soluciones que facilitan la conciliación laboral, la flexibilidad en los entornos de trabajo y el bienestar de los empleados ha sido una de nuestras principales líneas de acción.

No podemos olvidar que el verdadero motor del turismo son las personas: los profesionales que, con su esfuerzo diario, hacen posible que millones de viajeros vivan experiencias inolvidables. Nuestro compromiso es seguir impulsando iniciativas que refuercen su bienestar, su crecimiento profesional y su seguridad laboral.

Quiero agradecer a todos los que han formado parte de este año de avances y logros en sostenibilidad social. Desde ITH, reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando con determinación para que el turismo sea, cada día más, un sector responsable, justo y humano.



Ramón Estalella
Secretario General de ITH

DE LA NASA AL SECTOR HOTELERO: LOS GEMELOS DIGITALES TRANS- FORMAN EL TURISMO



Álvaro Carrillo de Albornoz
Director general de ITH

Hace aproximadamente 55 años, el Apolo 13, la tercera misión de la NASA destinada a aterrizar en la Luna marcó un hito histórico en la carrera espacial tras la icónica frase: "¡Houston, tenemos un problema!". En ese momento, la nave Odyssey sufrió una grave avería debido a una explosión que puso en peligro la vida de los tres astronautas y comprometió el regreso seguro a la Tierra.

Gracias a la pericia de los astronautas y a las precisas (y rápida y forzosamente improvisadas) instrucciones proporcionadas desde el Centro de Control de Misión, la historia tuvo un desenlace feliz. Las circunstancias de este hecho histórico sentaron las bases sobre cómo diagnosticar y resolver problemas en un activo físico ubicado a más de 200.000 kilómetros de distancia, fuera del alcance de una intervención humana directa.

Para hacer frente a esta emergencia, la NASA disponía de una tecnología que, hasta entonces, no había jugado un papel tan crucial: 15 simuladores diseñados para entrenar a los astronautas y al personal de control en una amplia variedad de escenarios; incluidos aquellos relacionados con fallos y emergencias.

El experto Stephen Ferguson considera que los simuladores del Apolo 13 fueron el primer ejemplo real de gemelos digitales, clave para el éxito de la misión. Aunque no idénticos, sentaron las bases de esta tecnología, permitiendo a la NASA replicar con precisión las condiciones de la nave y perfeccionar las estrategias para el regreso seguro de los astronautas.

Un simulador en sí mismo no es un gemelo digital, pero de lo que no cabe duda es de que esa es y ha sido la base para la puesta en marcha de los gemelos digitales: la recreación virtual del mundo real que incluye objetos físicos, procesos, relaciones y comportamientos, que permiten simular situaciones y ayudar a predecir escenarios.

En la actualidad, se empieza a considerar la introducción del uso de gemelos digitales en el ámbito turístico, y en concreto, el caso del sector hotelero de la mano de las grandes cadenas internacionales, se contemplaron sus primeros usos para simulaciones digitales dirigidas a optimizar el consumo energético y los procesos de mantenimiento predictivo. Su adopción se aceleró durante la pandemia, mejorando la eficiencia operativa, la gestión de recursos y el control del flujo de personas.

Los siguientes pasos han venido de la mano de hoteles de lujo y complejos turísticos que adoptaron los gemelos digitales para personalizar experiencias y optimizar el uso de instalaciones más complejas.

A su vez, los gemelos digitales están transformando el turismo al optimizar la gestión de Destinos Turísticos Inteligentes, evitar aglomeraciones y personalizar experiencias en museos, parques temáticos y edificios singulares. También impulsan la promoción y el marketing a través de demostraciones interactivas, ofreciendo experiencias inmersivas que influyen en la decisión del turista. Aunque su implementación aún está en sus inicios, su potencial es enorme para mejorar la experiencia del visitante, la sostenibilidad y la eficiencia operativa del sector.

VEINTE 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 hacerlo más competitivo, rentable y sostenible 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 2024:



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

32

EVENTOS Y JORNADAS

5

PROYECTOS



SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

30

EVENTOS Y JORNADAS

7

PROYECTOS



OPERACIONES

23

EVENTOS Y JORNADAS

4

PROYECTOS



INNOVACIÓN

53

EVENTOS Y JORNADAS

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.

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

PacTS4ALL: Pact For Skills in Tourism (PfST) es un espacio de conocimiento compartido, pero sin capacidad para implementar acciones directas. PacTS4ALL es la instrumentalización del PfST y coordinación, homogeneización e implementación de resultados de los proyectos. Su objetivo es dar practicidad a los distintos resultados de los proyectos bajo el paraguas del PfST, probando su viabilidad en un entorno real, así como crear un ecosistema de trabajo práctico en distintos temas de interés entre los miembros del PfST.

GRANDES PROYECTOS NACIONALES

Thinktur: ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel nacional en el lanzamiento de la Plataforma Digital de Turismo puesta en marcha por la Comisión Europea y 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 desarrollo de nuevos conocimientos orientados a los destinos; fomentar la investigación y el uso de nuevas tecnologías; desarrollar proyectos comunes para captar fondos supramunicipales; promover la cooperación entre las administraciones, empresas y agentes del sector; posibilitar la integración en entes similares de ámbito nacional e internacional; potenciar estrategias colectivas para aumentar la competitividad; y desarrollar sinergias y estrategias conjuntas de innovación urbana.

Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora: Financiado por la Secretaría de Estado de Turismo y desarrollado por ITH, este proyecto plurianual tiene como objetivo llevar a cabo una serie de iniciativas y actuaciones para 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.

MÁS DE
342

**PROYECTOS
INOVADORES**

MÁS DE
65

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

Test de autoevaluación en sostenibilidad hotelera: Se enmarca en el Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora. Es una herramienta gratuita, accesible y fácil de usar para evaluar la sostenibilidad económica, social y medioambiental de establecimientos hoteleros. Ofrece información sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, análisis de sostenibilidad y medidas para reducir el desperdicio alimentario, así como una plantilla para preparar la memoria de sostenibilidad del establecimiento. A través de cuestionarios, determina el grado de aplicación de medidas obligatorias y recomendaciones, generando informes descargables con sugerencias para mejorar la sostenibilidad. Además, permite la comparación con otros establecimientos similares y la actualización de respuesta, según se implementen nuevas acciones.

Estudio Buenas Prácticas en Sostenibilidad en Alojamientos Turísticos Españoles: Se enmarca en el Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora y persigue el objetivo de impulsar la incorporación progresiva de medidas que mejoren la sostenibilidad económica, social y medioambiental de los alojamientos turísticos españoles. En este documento, se hace hincapié en los posibles escenarios futuros de recuperación, entendiendo la sostenibilidad como un pilar fundamental. Además, se desarrolla una recopilación de iniciativas orientadas a la correcta gestión que los alojamientos turísticos pueden implementar para garantizar el cumplimiento de sus compromisos con el medio ambiente, la responsabilidad social corporativa y el buen gobierno e incluye diferentes casos de éxito en materia de buenas prácticas en sostenibilidad.

Guía Práctica para prevenir y reducir las pérdidas y el desperdicio alimentario en hoteles: En esta guía se presentan iniciativas y recomendaciones para minimizar las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario (PDA) en cada una de las fases de la cadena alimentaria hotelera. Esperamos que el sector encuentre soluciones, motivaciones y herramientas que le faciliten poner en marcha planes e iniciativas que contribuyan a prevenir y reducir drásticamente el desperdicio alimentario en el sector.

Programa de Rehabilitación Energética en Establecimientos Turísticos ITH-SaveHotel: A través de este programa, se ofrece a todos los hoteles una asesoría técnica y energética integral, en la que podrá contar con una auditoría gratuita de sus instalaciones. A su vez, se incluye un plan de mejora energética de su edificio en el que se valorarán las actuaciones necesarias y se llevará a cabo la implementación de las mismas de la mano de nuestros socios tecnológicos. Dichas actuaciones se priorizarán en función del volumen de inversión y los periodos de amortización correspondientes.

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 sector hotelero, y que 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.

MÁS DE

1.290

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

MÁS DE

1400

**EVENTOS
NACIONALES E
INTERNACIONALES**

Grupo de compra colectiva: ciberpólizas de seguros para hoteles y alojamientos turísticos: ITH y GARCÍA ALAMÁN han creado un grupo de compra colectiva 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, apartahoteles, hostales, alojamientos rurales y campings. Cuanto mayor sea el grupo, mejores condiciones obtendrán los establecimientos de cara a su ciberpóliza de seguro.

Norma UNE para impulsar normas vinculadas con el turismo inteligente: SEGITUR 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, contribuye a la digitalización de los hoteles e incrementa su conectividad.

Prestación de Servicios de adaptación e implantación de una plataforma para la eficiencia energética del sector hotelero de la Comunidad de Madrid (BIGreen AEHM): El proyecto BIGreen, lanzado por la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), con el apoyo de la DG de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, tiene como meta digitalizar y analizar los consumos principales de los hoteles participantes, todos ellos miembros de la AEHM. El proyecto BIGreen plantea una herramienta de inteligencia de datos colaborativa en materia de eficiencia energética 4.0, que sea escalable con el objetivo de facilitar una futura integración de dicha herramienta en una plataforma colaborativa de gestión integral para el sector hotelero.

Asesoría y consultoría a nivel nacional y autonómico del despliegue de los Fondos Next Generation y el componente 14: Desde ITH se trabaja en distintas propuestas para aumentar la competitividad del sector en el ámbito de la sostenibilidad y la transformación digital.

FERIAS NACIONALES E INTERNACIONALES

ITB Berlín: Reconocida como la principal feria del ámbito turístico a nivel mundial, sirve como el epicentro de encuentro y negocios para una amplia gama de actores en la industria del turismo. Aquí, representantes de países, ciudades, regiones, operadores turísticos, plataformas de reserva en línea, hoteles y diversos proveedores de servicios provenientes de más de 180 países, muestran sus productos y servicios ante una audiencia global.

WORLD TRAVEL MARKET: Celebrada en Londres, WTM es una de las ferias vacacionales más importantes del mundo, con la presencia de más de 5.000 destinos representados. Esta feria ofrece oportunidades de networking y conexiones de negocios.

- 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.

MÁS DE
10.000

**PROFESIONALES
INSCRITOS EN
PROGRAMAS DE
FORMACIÓN ITH**

MÁS DE
40.000

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

A NIVEL NACIONAL ITH ESTÁ PRESENTE EN FERIAS COMO:

FITURTECHY, que ITH organiza desde hace 16 años, en colaboración con FITUR, el foro de referencia en materia de innovación, sostenibilidad y tecnología aplicada al turismo. Cuatro foros independientes sobre negocios, destino, sostenibilidad y tendencias de futuro, y el showroom techYhotel "Hotel del futuro", donde experimentar con el uso e implementación de las nuevas tecnologías en este entorno, configuran el contenido de esta sección de FITUR.

Foro Transfiere: Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, celebrado en Málaga. El mayor evento europeo sobre I+D+i y transferencia de conocimiento conecta a todo el sistema español de innovación e impulsa su proyección internacional. Talento, desarrollo científico-tecnológico, acceso a la inversión y negocio en un encuentro de alto potencial para generar alianzas y sinergias globales.

Habitat: Feria Internacional del Mueble e Iluminación de València junto a Textilhogar y Espacio Cocina SICI (años pares). Principal escaparate internacional de la industria española del hábitat con una amplia oferta de mueble, iluminación, decoración, tapizado y descanso. ITH colabora en esta cita para el sector hotelero, explorando tendencias y tecnologías aplicadas al mobiliario y la ambientación de espacios. Innovación y sostenibilidad para mejorar la experiencia del huésped y la eficiencia operativa.

HOSTELCO, en el que ITH participa desde 2022. Hostelco, -organizado por Fira de Barcelona y la Federación Española de Asociaciones de Fabricantes de Maquinaria para Hostelería, Colectividades e Industrias Afines (FELAC)- constituye una gran plataforma sectorial presentando la más completa oferta de soluciones y productos de equipamiento, maquinaria, menaje, interiorismo, tecnología, alimentación y gastronomía.

Salón H&T: Salón de Innovación en Hostelería que se celebra en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (FYCMA) y está organizado por el recinto malagueño.

Salón Piscina & Wellness: La feria que reúne en un mismo espacio al sector de la piscina de uso residencial, de uso público, el wellness y outdoor. Cuenta con la colaboración de ASOFAP, la Asociación Española de Profesionales del Sector de Piscinas.



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

ÁREAS ESTRATÉGICAS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

5 PROYECTOS

En 2024, el departamento de Transformación Digital de ITH lideró la transformación hotelera con iniciativas estratégicas. La expansión de una herramienta colaborativa de inteligencia empresarial permitió a los hoteles optimizar su gestión de datos y toma de decisiones en tiempo real. Por otro lado, se impulsó la automatización y digitalización del sector, que estuvo presente en los eventos de ITH y en el ciclo de jornadas, promoviendo la fusión de inteligencias Data, IA, Robots & Humans. Además, el departamento reforzó su compromiso con la innovación participando en eventos clave del sector.

IOT
DOMÓTICA
SOFTWARE
DISPOSITIVOS Y HARDWARE
DATA INTELLIGENCE
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

SOSTENIBILIDAD

7 PROYECTOS

Durante 2024, el departamento de Sostenibilidad del ITH desarrolló siete iniciativas clave orientadas a impulsar una hotelería más eficiente y responsable. Destacan los estudios sobre desperdicio alimentario y uso del agua, la creación de una webapp de sostenibilidad, y el desarrollo de herramientas enfocadas en la reducción de emisiones y el ahorro energético. Las jornadas y eventos, sirvieron como espacios de divulgación e impulso del conocimiento. Estas acciones se centraron en la aplicación de tecnología para facilitar al hotelero la planificación de inversiones sostenibles, abordando desde la eficiencia energética y el consumo responsable hasta la concienciación ambiental.

GESTIÓN ENERGÉTICA
CRECIMIENTO SOSTENIBLE
DESPERDICIO ALIMENTARIO
AHORRO DE EMISIONES
CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL
ENERGÍAS RENOVABLES

OPERACIONES

4 PROYECTOS

En 2024, el departamento de Operaciones de ITH lideró 4 proyectos que engloban iniciativas de desarrollo, innovación y testeo, abordando soluciones tecnológicas avanzadas para la optimización de la experiencia hotelera. Su complejidad y alcance lo posicionan como un referente en digitalización, consolidando a ITH como líder en la transformación del sector. Además, el departamento participó en eventos clave, reafirmando su compromiso con la innovación hotelera.

PROCESOS
COMERCIALIZACIÓN
ROBÓTICA
MARKETING
ESPACIOS INTELIGENTES
DISTRIBUCIÓN
GESTIÓN DE ACTIVOS

INNOVACIÓN

9 PROYECTOS

Ejecutados o en desarrollo a nivel nacional y europeo sobre la transformación digital del sector hotelero, la gestión de la innovación, la inteligencia turística e impulso a los de destinos turísticos inteligentes, el desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores, el fomento de la ciberseguridad en hoteles, la innovación abierta y colaborativa, la promoción de la formación, la retención y búsqueda de talento, así como la promoción del emprendimiento.

ESTRATEGIA
I+D+I
EMPRENDIMIENTO
BIOMETRÍA
INTELIGENCIA TURISTICA
FORMACIÓN
NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NOTICIAS CORPORATIVAS ⁷

SSMM LOS REYES DAN INICIO A FITUR EN FITURTECHY

El espacio líder en tecnología e innovación para la industria del turismo organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero en FITUR se celebró los días 24, 25 y 26 de enero en el Pabellón 10 de IFEMA MADRID

FITURTECHY 2024, el espacio de referencia en tecnología e innovación para el turismo celebró una nueva edición bajo el lema "Desafío Total". Organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero en colaboración con FITUR, este evento tuvo lugar del 24 al 26 de enero en el pabellón 10B03 de IFEMA MADRID, coincidiendo con la Feria Internacional del Turismo, donde Ecuador fue el País Socio.

El evento tuvo un inicio destacado con la inauguración oficial de FITUR 2024 por parte de **SSMM los Reyes de España**, quienes visitaron y arrancaron su recorrido desde FITURTECHY, donde saludaron a **Jorge**

Marichal, presidente de CEHAT, y a **Javier García Cuenca**, presidente del ITH, reafirmando la relevancia de la digitalización y la sostenibilidad en la industria turística. Su presencia subrayó la importancia de FITURTECHY como un espacio clave para el desarrollo del sector y su papel en la transformación del turismo a través de la tecnología y la innovación.

En su decimoctava edición, FITURTECHY volvió a posicionarse como un punto de encuentro clave para la industria turística, abordando la innovación, la sostenibilidad y la transformación digital. Con la participación de más de 230 expertos y

la presencia de más de 40 empresas bajo el paraguas de techYhotel, el evento ofreció un showroom del hotel del futuro y organizó cuatro foros temáticos: negocio, futuro, destino y sostenibilidad.

FITURTECHY propuso un cambio de paradigma en el sector turístico, explorando el equilibrio entre la eficiencia tecnológica, la inteligencia artificial, la sostenibilidad y el toque humano. El lema "Desafío Total" se inspiró en la película estadounidense de ciencia ficción de 1990, dirigida por Paul Verhoeven y protagonizada por Sharon Stone y Arnold Schwarzenegger. En el filme, el protagonista





El futuro del turismo se redefine en FITURTECHY24: "Desafío total"

se enfrenta a una realidad alterada en la que la tecnología, la inteligencia artificial y la exploración de nuevos

mundos juegan un papel crucial. Esta referencia cinematográfica sirvió como metáfora para FITURTECHY 2024, donde la industria turística se enfrenta al desafío de integrar avances tecnológicos sin perder la esencia de la experiencia humana.

La humanización de la experiencia del huésped se destacó como un de-

safío crucial, enfatizando la necesidad de capacitar a los profesionales para ofrecer interacciones personalizadas y significativas en un entorno cada vez más automatizado. La evolución del turismo requiere encontrar un equilibrio entre la digitalización, la eficiencia operativa y la personalización de la experiencia, asegurando que la tecnología sea una herramienta para mejorar el servicio sin deshumanizarlo.

Foros de FITURTECHY 2024

Un año más. Grupo Cajamar estuvo presente en FITURTECHY como patrocinador del Welcome & VIP Area. Como sector estratégico de nuestra economía, el turismo se enfrenta al reto de la digitalización, la sostenibilidad y la rentabilidad. Como banca cooperativa, Grupo Cajamar ofrece su experiencia transformadora y su energía financiera a las empresas que quieren ser el futuro. Por eso, una edición más estuvo presente en este gran punto de encuentro, en

colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

El espacio, de más de 2000 metros², constó de cuatro foros en los que se realizaron conferencias de vanguardia:

TechYnegocio, foro patrocinado por AdQuiver

La improvisación y los nuevos escenarios nunca experimentados dificultan las previsiones. Las empresas tienen el desafío de enfrentarse a la transformación tecnológica para recuperar la esencia humana con el foco en las personas. La rentabilidad del negocio vendrá dada por la capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes mientras que la tecnología facilita las operaciones y la prestación de servicios. La industria hotelera es hospitalidad y «Desafío Negocio» abarca la introducción de tecnología para que las personas puedan enfocarse en el servicio a personas. «Desafío Negocio» es el foro para repensar los estándares existentes para la industria hotelera del futuro.

AdQuiver, expertos en la transformación del sector travel a través de la activación estratégica de datos, patrocinó por tercer año TechYnegocio, un foro que destaca por abordar

temas de vanguardia en el sector y contar con la participación de líderes de la industria. Este hito refuerza el compromiso de AdQuiver con la innovación turística, así como su consolidación como patrocinador del foro TechYnegocio.

TechYdestino, foro patrocinado por Maarlab

El foro dedicado a los destinos, patrocinado por Maarlab, expuso los nuevos retos y tendencias que se plantean a la hora de viajar y las claves para una gestión innovadora e integral de los destinos. En un sector que no para de evolucionar, es esencial estar a la vanguardia en las tecnologías relacionadas con la gestión y promoción turística, sin olvidarnos de ese factor humano tan importante y característico del turismo.

El ministro de Industria y Turismo, Jordi Hereu, destaca FITURTECHY 24 como «epicentro de la reflexión y el conocimiento del sector»

Maarlab es operador turístico y desarrollador tecnológico lo que le permite ofrecer soluciones innovadoras

que impulsen la transformación digital del sector. Su propósito es ayudar a construir destinos turísticos más sostenibles y prósperos, ayudando a sus empresas a mejorar su negocio digital mediante soluciones útiles y eficaces. «Estamos dispuestos a emprender la transformación que el

sector necesita, pero hacerlo desde dentro, desde los propios generadores de las experiencias turísticas, desde los propios destinos que las albergan», afirma Maarlab.

Este patrocinio de Maarlab en TechYdestino refleja su visión de un turismo más inteligente y conectado, donde la tecnología sirve para enriquecer la experiencia humana en el viaje y potenciar nuestros destinos turísticos como mejores lugares para ser vivir y ser visitados.

FITURTECHY reunió a los principales representantes del sector para debatir sobre el futuro del turismo

TechYfuturo, foro patrocinado por American Express

El foro de la tecnología y el futuro expuso cómo la innovación y la creatividad están impactando en el desarrollo de esta industria mediante la robotización y la inteligencia artificial y cómo la humanización de la tecnología puede acelerar el turismo y conseguir así un impacto positivo en la sociedad.

American Express fue patrocinador del foro TechYfuturo, una muestra más de su compromiso con el desarrollo del sector del turismo en España y en todo el mundo. Desde sus inicios, en 1850, se han esforzado en encontrar nuevas formas de enriquecer las vidas de sus clientes, respaldarles y proporcionarles un servicio especial tanto si son grandes corporaciones como pequeñas o medianas empresas y particulares.

«A medida que nuestro negocio se ha transformado -del transporte de dinero por diligencia a las tarjetas de pago, y de ahí a productos y servicios digitales e innovadores- una cosa se ha mantenido constante: nuestro





que proporciona análisis de datos, supervisión, optimización y sistemas predictivos para responder a los retos de la transformación ecológica.

TechYhotel

Enmarcado por los cuatro foros, se encuentra este showroom que mostró las tendencias hoteleras actuales y permitió a los asistentes experimentar con el uso de herramientas y soluciones innovadoras en un entorno de recreación del hotel del futuro.



firme compromiso en ganarnos la lealtad de nuestros clientes en el largo plazo”, afirma la compañía.

TechYsostenibilidad, foro patrocinado por Dinapsis

La aplicación de la tecnología adecuada y de la innovación cobra importancia en este foro ya que puede crear una gran diferenciación en el servicio que se presta al cliente y, además, puede ayudar al sector turístico a una mejor gestión de los recursos en el cuidado del medio

ambiente y de la sociedad que repercute en la preservación del futuro de nuestro planeta y, por tanto, una mayor alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este ámbito, la red de hubs Dinapsis despliega servicios digitales de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes. Dinapsis forma parte de Hubgrade, la gama de servicios digitales de Veolia

ITH INNOVATION SUMMIT

El ITH Innovation Summit, celebrado los días 11 y 12 de junio en la Sala Truss del WiZink Center de Madrid, se consolidó como el evento de referencia en el sector hotelero, reuniendo a más de 500 profesionales para abordar las últimas tendencias en innovación, tecnología y sostenibilidad aplicadas al turismo.

El Instituto Tecnológico Hotelero, dio inicio a este evento el 11 de junio con un acto de inauguración que reunió a destacadas personalidades del sector turístico y hotelero, consolidando este evento como un espacio de referencia para el análisis y la innovación en la industria.

Laura Martínez, directora de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, abrió la jornada destacando el papel estratégico del turismo en la economía regional. Subrayó que el sector representa ya el 8% del PIB de la Comunidad de Madrid, con un crecimiento del 1% en el último año, y ha generado ingresos fiscales por valor de 7.000 millones de euros. Asimismo, puso en valor la apuesta de la región por la sostenibilidad como elemento clave para garantizar un desarrollo equilibrado y responsable del turismo.

Innovación, transformación digital y sostenibilidad, principales ejes de crecimiento del sector

Por su parte, **Jorge Marichal**, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), resaltó el papel fundamental de la tecnología en el sector, recordando que el ITH es el brazo tecnológico de CEHAT. Sin embargo, quiso hacer especial hincapié en la dimensión social de la industria, afirmando que "la tecnología debe estar al servicio de las personas, que son las que dan vida a nuestro sector: la industria de la felicidad".

Javier García Cuenca, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, destacó la evolución del evento y su consolidación a lo largo de los años: "en estos siete años hemos logrado que ITH Innovation Summit sea un punto de encuentro abierto a todo el sector turístico. Este foro nos permite analizar la situación de la industria en su conjunto y, en particular, del ámbito hotelero".



Finalmente, **Gabriel García**, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), puso en valor la iniciativa BIGreen, una experiencia piloto destinada a digitalizar y analizar los consumos de electricidad, gas natural y agua en los hoteles de la capital. Destacó que este proyecto es un ejemplo de cómo la digitalización puede contribuir a mejorar la sostenibilidad en el sector. "Seguridad, sostenibilidad y experiencia son los tres pilares en los que nos basamos los hoteleros", afirmó García.

Durante la primera jornada, se llevaron a cabo diversas mesas de debate. La primera mesa de debate "La tecnología que viene: ¡Ojo spoiler!" exploró las tendencias



que darán forma al mundo en los próximos años, moderada por **Manuel Molina**, director de Hosteltur. **Marta Ruíz**, Product and Customer Experience Director en HBX Group, comentó la importancia de los datos para tomar decisiones y pidió "apostar por la experimentación". "Vemos cada vez más interés por productos sostenibles. Estamos trabajando en el gemelo digital en hoteles que funcionan muy bien y mejora el proceso de compra."

Por su parte, **Diego Heredia**, EVP Corporate Strategy de Amadeus, incidió en el papel crítico de la tecnología para hacer el sector más sostenible y propuso usar la IA para impulsar actividades turísticas alternativas a las comunes y mantener al cliente informado. **Patricia Núñez**, directora de Producto y Operaciones en Lenovo Iberia, destacó la importancia de modelos híbridos que combinen IA y cloud y se anticipen a las necesidades de los usuarios. "Nuestra responsabilidad es usar la tecnología para bajar huella de carbono". Mientras, **Marta Ruíz**, y **Carlos de la Horra**, CTO de Soluciones Ópticas en Huawei, apuntaban la necesidad de preparar el ecosistema y la tecnología. "La IA va a ayudar enormemente en entornos de concentración de personas y con servicios de alta calidad en tiempo real".

Otra sesión destacada fue "Jubilados, Robots y otros atrevimientos. El curioso caso del Proyecto ITH TechYRoom 1.0", implantado por RH Hoteles en la Comunidad Valenciana para impulsar la experiencia del viajero. Bajo la moderación de **Beatriz Heras**, directora de Transformación Digital de ITH, **Pablo Hernandez**, director de RH Hoteles, destacó la fácil implementación de estas innovaciones de la mano de ITH, con soluciones de ergonomía, accesibilidad, IA por voz, vinilos inteligentes y otras. **Olivia Estrella**, directora de Innovación Turística de Turisme Comunitat Valenciana, aplaudió la colaboración público-privada con ITH y anunció el próximo lanzamiento de la versión 2.0. "Vamos a desarrollar una habitación sostenible en 2025 y estamos trabajando con AENOR en una certificación regional vinculada a esta



cuestión." Por su parte, **Pablo Díez**, CTO de Uground, destacó el uso de la IA para cuestiones prácticas tales como mejorar la habitación con un chat de WhatsApp para interactuar con el hotel.

Kike Sarasola, presidente y fundador de Room Mate Hotels, debatió con **Jorge Núñez**, CEO de AdQuiver, so-

bre "El futuro de las cadenas hoteleras", preguntándose cómo se puede optimizar el gasto, manteniendo la calidad del servicio. Tras comentar que "España se saldrá del mapa este año en cuanto a expectativas turísticas", Sarasola apuntó que "la turismofobia es un problema que nadie está abordando correctamente. Si quieres limitar los flujos, por ejemplo, en destinos saturados como Venecia, no puedes poner una tasa turística de 5€, tendrá que ser de 50€". El presidente de Room Mate Hotels defendió que "la tecnología siempre es positiva, mientras no me impida estar en contacto con el cliente".

Explorando el Impacto de la Inteligencia Artificial

"IA ¿Ola o Tsunami?" fue el tema elegido por **Jon Hernandez**, divulgador sobre IA, quien comentó que: "Queremos que la IA nos haga el trabajo, pero no que nos quite el empleo. Hay que encontrar cómo utilizarla. El peligro está asociado a la velocidad que está evolucionando" y ha pedido "mitigar el riesgo de extinción por la IA. Esto debería ser una prioridad. Hay que legislar, pero vamos muy lentos".



El debate "IA: ¿Aliada o Amenaza? Explorando el Impacto de la Inteligencia Artificial" reunió a expertos en tecnologías para hoteles para debatir sobre cómo la IA está transformando rápidamente la industria hotelera, las implicaciones éticas y sociales de la creciente dependencia de la IA y el futuro del empleo en el sector, moderados por **Juanda Nuñez**, editor de Smart Travel News.

Estela Díaz, Innovation Manager de Vodafone Business, destacó que "la tecnología siempre ha impactado en la sociedad y los puestos de trabajo cambian. De hecho, "el 80% de los empleos que habrá en 2030 aún no se han

creado. Ahora se demandan personas expertas en IA y digitalización, los trabajos rutinarios desaparecerán." Sin embargo, **Carlos Bello**, director de Innovación en ILUNION Hotels, apuntó que los puestos no desaparecen, se transforman y se especializan. "La experimentación es esencial. Es importante quitar miedo a la IA, ya que no tiene por qué crear proyectos superdisyuntivos, ni complicados, sino útiles", explicó. Para **Tomeu Bennasar**, CIO del Grupo Iberostar, "hay que asumir que la IA es una herramienta, no un fin. El reto es trabajar los procesos de negocio, que van cambiando. Es fundamental controlar dicho proceso y saber qué tecnología incorporar: la que aporta algo, un valor".

La jornada de la mañana terminó con el taller "Desbloquea el potencial de la IA con aplicaciones prácticas para empresas turísticas", que ofreció una visión detallada de cómo utilizar la inteligencia artificial para desbloquear el potencial de las empresas y otras aplicaciones, con ejemplos concretos y recomendaciones de implementación, de la mano de **Albert Pérez** y **Gian Franco**, fundadores de Hospitalidad Emprendedora.

Durante la Asamblea Anual de ITH, celebrada posteriormente, se entregaron los reconocimientos ITH 20 años a la labor de distintas entidades y personalidades que han fomentado el desarrollo tecnológico y crecimiento del sector turístico.

El foco en el cliente, la desestacionalización, la retención del talento y la sostenibilidad gracias a la transformación digital

Conocer mejor al cliente, desarrollar experiencias personalizadas, retener el talento, desestacionalizar las vacaciones e impulsar la sostenibilidad son los grandes pilares que impulsarán el futuro del turismo en España y

donde la tecnología jugará un papel decisivo. Son conclusiones del foro de referencia ITH Innovation Summit 2024.

Más de 500 profesionales del sector turístico participaron en estos dos días de debate para descubrir las últimas tendencias y novedades en turismo de la mano de expertos, quienes coincidieron en la importancia de la tecnología y de la digitalización para impulsar la sostenibilidad económica y ambiental de esta industria. Representantes de la Administración, de hoteles, firmas tecnológicas, consultoras y otros, coincidieron en la im-

El foro exploró las tendencias que darán forma al turismo del futuro



portancia del dato para mejorar el conocimiento del cliente, de sus necesidades y así ofrecer, gracias a la tecnología, servicios y experiencias innovadoras.

La segunda jornada arrancó con el debate "Social Marketing & Influencers: ni todo vale ni cualquiera sirve", donde se analizaron las reglas del juego a la hora de crear campañas de marketing en RRSS. Asimismo, se trató el papel que juegan los influencers y microinfluencers en la representación de los valores de una marca. Esta sesión fue moderada por **Nani Arenas**, periodista especializada en turismo.

Joan Castillo, Head of Digital en Team Lewis Spain, señaló "la importancia de conocer al público, cuan grande sea, ponerlo en datos, y su interlocutor digital en la empresa para que conecte, sin olvidar el número de reacciones y conversiones."

Por su parte, **Antonia Aguiló**, Account Director de Beldera Partners, se centró en los prescriptores para nichos de mercado desde un punto de vista profesional. "Hay que apoyarse en expertos con autoridad, es decir, influencers con muchos seguidores. Pueden ser empleados de las compañías que cuentan casos de éxito y experiencias que solo llegan a un segmento, aportando gran calidad". Además, indicó "que es fundamental la segmentación para decidir a quién nos dirigimos y cómo".

Carlos Pérez Fur, director de Marketing en Alannia Resorts, explicó el valor de los contenidos creados por los clientes en RRSS, ya que son medibles y "nos hacen ser conscientes de lo positivo y negativo para actuar".

El foro siguió con "Claves para el éxito del turismo experiencial. El caso de España" sobre experiencias únicas que atraen a distintos tipos de turistas a un destino, donde el papel de la innovación, digitalización y creatividad en eventos son claves para el éxito de una experien-



cia memorable. **Víctor Iglesias**, director de Eventos de Puy du Fou España, informó de que este año ya suman más de un millón de visitantes y en Toledo hay apenas 4.000 camas, haciendo un llamamiento al sector hotelero para que inviertan. Iglesias quiso transmitir que para crear una experiencia positiva en el cliente es necesario sorprenderle con algo diferente y un mensaje claro. Por su parte, **Juan Torregrosa**, Corporate Director of Operations de Only You Hotels, comentó que "la observación de gustos del cliente, el empleado y del hotel es crucial para posicionarse y con los datos extraídos tomar decisiones y hacer cambios".

Tendencias en el lujo

En el debate "En busca de la receta secreta para un turismo de lujo", los participantes compartieron su visión sobre la evolución de este segmento y cómo ha pasado de centrarse en destinos exclusivos a ofrecer experiencias personalizadas, identificando oportunidades y retos para alcanzar un turismo sostenible y de calidad. **Pablo Fernández**, subdirector de la revista Viajar moderó la mesa. Los ponentes coincidieron en la importancia de completar la oferta de turismo de sol y playa con iniciativas de desestacionalización y experiencias.

Blanca Pérez-Sauquillo, Global Marketing Manager de

Turespaña, resaltó que "nosotros ya no hablamos de turismo de lujo, preferimos 'turistas de alto valor', tanto económicamente como por su forma de viajar. Hay que integrar la cultura en la experiencia del viaje por su creciente demanda y acercarse a ello de forma más vivencial". Añadió que, "además de que la experiencia sea buena, los clientes quieren que sea exclusiva, personalizada, completa. No vale con visitar los museos, quieren vivirlos".

Por su parte, **Carlos Erburu**, director general de Thompson Madrid & Hyatt Centric Madrid, ve la experiencia "como un todo desde el propio check-in. Hoy todo está digitalizado, los clientes se informan y se pronuncian en las RRSS: esto hay que observarlo y ponerlo en valor."

La mesa sobre "Impacto positivo: Buffet Waste. Gestión del desperdicio alimentario en hoteles" partió de un hecho: el 14% del desperdicio anual de alimentos en España proviene de hoteles, lo que significa pérdidas económicas de hasta 200 millones de euros. Los ponentes debatieron sobre si es posible gestionar el desperdicio alimentario sin incurrir en costes adicionales y las pautas que ofrece la tecnológica para abordar este desafío. Todos coincidieron en la importancia de involucrar al personal de los hoteles en reducir y revalorizar los residuos.

Moisés Expósito, coordinador de Sostenibilidad de GF Hoteles, distinguió el residuo alimentario (inevitable) del desperdicio (evitable). "Mediante procesos de economía circular podemos valorar ese recurso para hacer compost, para lo que el papel de los empleados es fundamental. Por su parte, **Pablo Lorenzo**, director corporativo de Sostenibilidad, Proyectos y Eficiencia de Lopesan Hotel Group, apuntó que "no tirar es positivo, es algo que reclama el cliente. Es importante porque permite adaptar las compras a la demanda". **Antonio Álvarez**, CEO de Visionary Hospitality, incidió en que no debemos producir de más ni tirar.

Le siguieron sendos pitch sobre "Tendencias techno-green en hoteles: Being cool" y "Gestión sostenible en el establecimiento", donde expertos de Italsan, Hesperia, Grupo Marugan y Rabmen Group mostraron las herramientas aplicadas en diversos procesos operativos que ayudan a la gestión sostenible del establecimiento, a la prevención de riesgos y a la gestión eficiente del hotel.

En el bloque sobre seguridad digital, **Marco Antonio Lozano**, responsable de Ciberseguridad Sectores Estratégicos Turismo, Ocio y Entretenimiento de INCIBE, mostró iniciativas "para dar seguridad al motor de la economía española, ya que preocupan especialmente a las pymes, que son las menos preparadas." Lozano re-

cordó que la directiva europea NIS2 de ciberseguridad deberá trasponerse antes del próximo 24 de noviembre y que INCIBE ofrece a las empresas múltiples servicios de seguridad gratuitos.

El debate "Tecnología, personas y el impacto social del turismo" contó con la participación de **Carlos Díez de la Lastra**, CEO de Les Roches, **Jaime Nardiz**, director de Consultoría e Innovación de Great Place to Work, y **Eduardo Vázquez**, COO de Hotelatelier. Moderados por **Adán Robles**, Human Design Expert de TRIVU, trataron sobre la integración de la tecnología, las personas y la retención de talento. Coincidieron en que los jóvenes demandan a las compañías algo distinto a la anterior generación y en que las empresas, por su parte, también han cambiado su enfoque porque buscan mejorar el bienestar a nivel global, con "personas que cuidan a personas".



En la última mesa sobre "Impulsando la pequeña empresa hotelera, a través de la distribución avanzada" se analizó el desafío del acceso a modelos de distribución avanzada que permiten mejorar significativamente la estrategia comercial, la planificación e incluso los flujos de caja. En este ámbito, **Javier Soriano**, CEO de Connectycs, **Samuel Roses Fomerling**, director e-Commerce & Marketing en Pirates Village, y **Miguel Estarellas**, director comercial de H10 Hotels, presentaron sus sistemas tecnológicos y fórmulas para optimizar distintos procesos de negocio. Todos coincidieron en su utilidad siempre que sea posible simplificar las plataformas de servicios al máximo para hacerlas amigable.

En la clausura de las jornadas, el presidente de ITH, **Javier García Cuenca**, destacó que "estos debates tan interesantes nos han abierto los ojos a nuevas posibilidades, desafiándonos a mirar más allá de los límites establecidos. El conocimiento y experiencia que aquí hemos compartido han sido una fuente inagotable de inspiración para todos nosotros".

Héctor Coronel, director de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, informó que “el 8% del PIB de Madrid procede del turismo y que siete de cada 10 turistas son extranjeros. Esto se debe a que Madrid es la capital de las capitales, del lujo, de la cultura escénica y del turismo deportivo y de eventos y ocio. Somos un ecosistema perfecto para atraer talento, desarrollar escuelas de negocio y experiencias extraacadémicas”.

Cerró el evento la secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez Grau**, quien manifestó que “este congreso es un ejemplo del peso que tienen la innovación y la transformación digital en el sector turístico y la importancia de la colaboración público-privada, de la que siempre hemos sido conscientes en el Gobierno de España. A través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia hemos puesto en marcha iniciativas

para ayudar a las empresas a mejorar su nivel de digitalización, ya que solo así se podría mejorar la competitividad y hacer posible un desarrollo sostenible del turismo. Queremos destinos inteligentes, inclusivos y accesibles, y eso solo lo podremos conseguir con la implicación absoluta de todos los niveles de la administración pública y de las empresas”.

ITH Innovation Summit contó con el Institutional Sponsor de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid; Mastercard Strive Connectycs fue el Global Sponsor del evento. Nethits, Rabmer, Redtrust y Uground fueron los sponsors de las jornadas. Como partner contó con Banco Sabadell.



ITH ACADEMY

LA MEJOR FORMACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL DEL SECTOR TURÍSTICO

ITH Academy apuesta por la formación, la gestión y el desarrollo del talento, instruyendo y dando acceso a formación especializada en tecnología aplicada al sector, para todas aquellas personas que quieran desempeñar su actividad profesional en el ámbito turístico y hotelero.

La formación en el sector turístico es vital para garantizar experiencias de calidad y promover el desarrollo sostenible. Capacitar a profesionales en habilidades técnicas y de servicio no solo eleva los estándares de atención al cliente, sino que también fomenta la preservación cultural y

la industria hotelera, liderado e impartido por profesionales de prestigio con amplia experiencia en la industria hotelera o en proyectos de digitalización. La mejor manera de aprender a llevar a cabo un proyecto de digitalización. Especialmente pensado para: directores de hotel, subdirectores de hotel,

una manera rápida su conocimiento sobre todas las áreas de un hotel. Este programa consta de 12 módulos y 40 unidades didácticas repartidas en 100 horas de formación online.

Programa Avanzado de Alimentos y Bebidas

Contenido de alimentación y bebidas 100% especializado para la industria hotelera. Especialmente pensado para: F&B managers, jefes de cocina, jefes de sala, directores de hotel, subdirectores de hotel, corporativos. Cuenta con contenidos impartidos por profesionales del sector. Este Programa Avanzado de Alimentos y Bebidas consta de 13 módulos, 66 horas y 40 unidades didácticas.

Basado en contenidos multimedia, las ideas claves de la teoría de este curso se presentan de forma dinámica e interactiva y están complementadas con casos prácticos, ejercicios de autoevaluación y 17 test que facilitan el aprendizaje combinando el trabajo individual y el cooperativo a través del chat, foro y mensajería interna.

Programa Executive de Housekeeping

Los Programas de Housekeeping, impartidos por Schöolers.io, están



ambiental. Una formación sólida no solo beneficia a los individuos, sino que fortalece la industria en su conjunto, por lo tanto, es fundamental contar con trabajadores formados y preparados con habilidades definidas para nuestro sector. Con la vista puesta en el incremento de la excelencia, desde ITH se puso en marcha ITH Academy. A lo largo de este año se han llevado a cabo, las siguientes iniciativas:

Programa Avanzado de Transformación Digital

Contenido 100% especializado para

corporativos, tecnológicas, CIO's, responsables de IT, directores de administración y finanzas, consultores, graduados en turismo, ADE o similares; MTA, MBA interesados en hospitality, interesados en aplicar conocimientos del área. Este programa se compone de 12 módulos, más de 66 horas de contenido y más de 75 entrevistas.

Programa Executive de Dirección Hotelera

Contenido 100% especializado para la industria hotelera. La mejor manera de acelerar el desarrollo directivo y complementar los conocimientos adquiridos en la universidad o en la escuela de hostelería. El Programa Executive de Dirección Hotelera está pensado para todas aquellas personas incluidas en planes de desarrollo, que quieran acelerar su desarrollo directivo, interesados en ampliar de



pensados para todas aquellas personas incluidas en planes de desarrollo, con dominio del castellano, interesados en ampliar de una manera rápida su conocimiento sobre housekeeping en el hotel. Dirigido a: gobernantas o gobernantes, housekeeping managers, subgobernantes, supervisores, butlers o room division managers. Este programa siempre va acompañado por las tareas de seguimiento y control por parte del equipo de tutores formadores.

Programa de Turismo Sostenible

Este programa está pensado para todos los miembros de una organización englobada dentro del sector que desea evolucionar hacia un modelo de gestión más ético y sostenible. Contenido 100% especializado para la industria hotelera liderado e impartido por profesionales de prestigio con amplia experiencia en la industria hotelera. Dirigido a aquellos interesados del sector turístico

que quieran ampliar, de una manera rápida, su conocimiento sobre la sostenibilidad en turismo. Más de 120 píldoras formativas, 15 módulos, 40 horas de contenido y 13 expertos del sector.

Programa Enfocado en Liderazgo Hotelero

El Programa Enfocado en Liderazgo Hotelero ofrece todas las herramientas para atraer y retener talento e influir positivamente en equipos de alto rendimiento. Especialmente pensado para directores, jefes de departamento y mandos intermedios de toda la organización. Con contenido 100% especializado para la industria hotelera, liderado e impar-

tido por profesionales de prestigio y con amplia experiencia en el sector.

2 niveles formativos: Intermedio, con más de 60 píldoras formativas, 6 módulos, 20 horas de contenido y entrevistas con expertos del sector; y Avanzado, con más de 120 píldoras formativas, 12 módulos, 40 horas de contenido y entrevistas con expertos del sector.

Programa Mantenimiento de hoteles

El mantenimiento eficiente es fundamental para garantizar la operatividad y calidad en los establecimientos hoteleros. Este programa especializado está dirigido a profesionales que buscan ampliar sus conocimientos en la gestión de servicios técnicos dentro del sector hotelero. A través de módulos específicos, los participantes aprenderán sobre mantenimiento preven-

schöolers.io
PROGRAMA EXECUTIVE DE HOUSEKEEPING
Próxima convocatoria:
21 de mayo - 16 de julio
ITH Academy

schöolers.io
PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD EN TURISMO
Próxima convocatoria:
21 de mayo - 16 de julio
ITH Academy

schöolers.io
PROGRAMA DE DIRECCIÓN HOTELERA
Próxima convocatoria:
21 de mayo - 16 de julio
ITH Academy

schöolers.io
PROGRAMA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
Próxima convocatoria:
21 de mayo - 16 de julio
ITH Academy

tivo, gestión de equipos técnicos y normativas vigentes. El contenido, impartido por expertos con amplia experiencia, combina teoría y casos prácticos, facilitando la aplicación directa de lo aprendido en el entorno laboral.

Diplomado de Dirección de Marketing para Hoteles y Alojamientos Turísticos



El Diplomado de Dirección de Marketing para Hoteles y Alojamientos Turísticos ha sido diseñado para dotar a sus participantes de conocimientos esenciales que les permitan captar más huéspedes y lograr fidelizarlos usando las mejores prácticas de mercado actual y basando la operación en herramientas digitales esenciales. La formación se imparte durante 4 meses de manera online y con sesiones en directo. Es un programa completo, de alto nivel, impartido por expertos en la industria hotelera y con un fuerte énfasis en la digitalización de las ventas y el marketing. Al finalizar el Diplomado, con el impulso de la digitalización, estarás en capacidad de aumentar la tasa de ocupación, fidelizar huéspedes recurrentes, recibir reseñas online positivas, y mejorar tu presencia online.

Curso de Power Bi para Hoteles

Estos cursos (nivel básico y avanzado)

son los primeros pensados específicamente para profesionales de la industria turística y hotelera. Permiten que directores de hotel, revenue managers, directores comerciales, así como gestores de apartamentos y campings y agentes de viaje comiencen a extraer conocimiento de la gran cantidad de datos que manejan a diario.



El curso cuenta con 8 clases virtuales con el profesor en línea, contenido extra en la plataforma, trabajo final y tutorías online. El tutor, especialista en la materia, está disponible para resolver cualquier duda de los alumnos.

Master de Revenue Management

El Revenue Management se ha convertido en una disciplina esencial para maximizar los ingresos en el sector hotelero. Este máster online proporciona una formación avanzada en la gestión estratégica de precios y disponibilidad, integrando habilidades en analítica de datos y marketing digital. Los participantes desarrollarán un perfil integral, capacitado para implementar técnicas de upselling y utilizar herramientas de Big Data. Al concluir el programa, estarán preparados para asumir roles clave en la optimización de ingresos y la toma de decisiones basadas en datos.

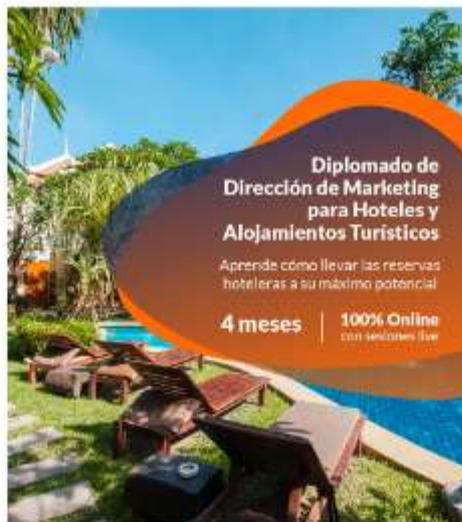
Curso de Comercialización y Revenue para Restaurantes

Un curso altamente interactivo que cuenta con una presentación muy visual, ejercicios online, casos prácticos, foro y tutoría online. Su plataforma virtual permite que los participantes se conecten en cualquier momento y desde cualquier lugar. Este curso, pensado específicamente para el sector de la restauración, abre la puerta para que trabajadores, directores y propietarios de establecimientos de restauración adquieran el conocimiento necesario para aumentar las ventas de sus establecimientos.

Formación en Business Intelligence 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

Nanogrado de Turismo, Gastronomía y Hotelería 4.0



Diplomado de Dirección de Marketing para Hoteles y Alojamientos Turísticos

Aprende cómo llevar las reservas hoteleras a su máximo potencial

4 meses | 100% Online con sesiones live



Hotello BUSINESS ACADEMY

CURSO ONLINE CON CONVOCATORIA ABIERTA
INICIO: A tu ritmo

MÁSTER ONLINE EN REVENUE MANAGEMENT

ITH Academy

100% bonificable o posibilidad de financiación a plazos



Hotello BUSINESS ACADEMY

CURSO ONLINE CON CONVOCATORIA ABIERTA
INICIO: A tu aire

COMERCIALIZACIÓN Y REVENUE PARA RESTAURANTES

Curso 100% bonificable

Curso Online

Pentaho Business Analytics

Modalidad: Online | Convocatoria: Abierta

itop Academy | ITH Academy

One, 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, podrás 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 e ITOP se ofrecen los cursos de: Fundamentos de Compras, Ventas y Logística en SAP Business One; Fundamentos de Finanzas en SAP Business One; y Fundamentos de Gestión de Informes con Crystal Reports en SAP Business One.

gestión eficiente en entornos digitales. Diseñado para adaptarse a las necesidades actuales del mercado, el programa combina teoría y práctica, permitiendo a los participantes aplicar conocimientos en contextos reales. Al finalizar, los profesionales estarán preparados para liderar la innovación en turismo y hostelería, mejorando la experiencia del cliente y optimizando procesos internos.

uno de los departamentos del hotel. Por ello, es interesante disponer de una formación para poder construir cuadros de mando en base a los indicadores que se analizan en la organización, ofreciendo desde ITH Academy e ITOP los cursos online de Pentaho Business Analytics; Pentaho Reporting Advanced; y Pentaho Dashboards Design

SAP Business One

SAP es el ERP líder a nivel mundial. Su adaptación a PYME, SAP Business

Nanogrado de Turismo, Gastronomía y Hotelería 4.0

La transformación digital está redefiniendo el sector turístico y hotelero, exigiendo profesionales capacitados en las últimas tendencias tecnológicas. Este nanogrado ofrece una formación integral en áreas clave como la digitalización de servicios, estrategias de marketing online y

Curso Online

SAP Business One

Fundamentos de Finanzas

Modalidad: Online | Convocatoria: Abierta

itop Academy | ITH Academy



HOSTELCO 2024

ITH impulsa la innovación en el sector hotelero a través de la robótica, la inteligencia artificial y la digitalización en Hostelco 2024.

En marzo de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero tuvo una destacada participación en la feria Alimentaria & Hostelco, celebrada en el recinto Gran Vía de la Fira de Barcelona. A través de distintas iniciativas, ITH reafirmó su compromiso con la innovación en el sector hotelero, apostando por la aplicación de la robótica, la inteligencia artificial y la digitalización para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Espacio Robot Solutions

Uno de los espacios más innovadores fue "Robot Solutions", donde se mostraron diversas soluciones tecnológicas aplicadas tanto al front como al back office de los establecimientos de restauración. Desde robots diseñados para optimizar la limpieza y el transporte de mercancías hasta asistentes digitales capaces de interactuar con los clientes, el objetivo fue explorar el potencial de estas herramientas para mejorar los procesos en el sector. Además, se presentaron avances en humanos digitales con inteligencia artificial

emocional, con el fin de potenciar la personalización en la atención al cliente.

Innovación y sostenibilidad: claves del futuro hotelero

Junto a esta exhibición, ITH organizó, en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), el ciclo de conferencias "El Hotel de los encuentros en la tercera fase", donde se abordaron cuestiones clave para el futuro del sector.

La transformación digital y el impacto de la inteligencia artificial fueron ejes centrales de la jornada. Representantes de Lopesan Hotel Group, Artiem Hoteles, Sighore y Vodafone Business, moderados por **Álvaro Carrillo de Albornoz**, debatieron sobre la digitalización en la operativa hotelera, destacando la importancia de la ciberseguridad, la automatización de procesos y la formación interna



de los equipos para garantizar una adaptación efectiva a las nuevas tecnologías.

En este contexto, **Ana Catalina Hernández**, Innovation Senior Specialist de la Organización Mundial del Turismo (OMT) compartió la amplia experiencia de la entidad en el desarrollo y financiación de proyectos de Start-ups turísticas. Explicó cómo, a través de diversas iniciativas, la OMT ha impulsado más de 16.000 proyectos en 150 países, demostrando el potencial del emprendimiento y la innovación en la evolución del sector.



A continuación, **Manolo Molina**, director de Hosteltur, entrevistó a **Raquel Sánchez**, presidenta y CEO de Paradores de Turismo, quien destacó la visión de la empresa pública en materia de sostenibilidad, transformación digital y cohesión social.

En el ámbito de la sostenibilidad, el foro puso el foco en la implicación del cliente en la reducción de la huella de carbono. Expertos en gestión ambiental y eficiencia energética de empresas como Bosh, Palladium Hoteles, Garden Hoteles y Robottions junto con la Secretaria de Estado de Turismo, abordaron cómo la tecnología puede ayudar a promover prácticas más sostenibles en los alojamientos, desde la optimización del consumo energético hasta el desarrollo de estrategias de concienciación para los huéspedes, todo ello moderado por **Mónica Chao**, presidenta de Women Action Sustainability.

Otro de los temas destacados fue la gestión de compras y suministros en el sector hotelero. Directivos de Abba Hoteles, Grupo Iberostar, Palladium Hoteles, Coperama y Quantum CCS analizaron cómo la digitalización está transformando la cadena de suministro, permitiendo mejorar la eficiencia en la adquisición de productos y servicios, optimizar costes y garantizar una mayor trazabilidad en los procesos.

Posteriormente, **Lasse Rouhianen**, experto en IA y ChatGPT analizó 7 claves que los hoteleros deben conocer respecto a la IA. Durante su intervención, destacó cómo la inteligencia artificial puede actuar como un colaborador clave en distintas áreas hoteleras, optimizando la gestión operativa, mejorando la personalización en la atención al cliente y facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Desarrollo y financiación de la expansión hotelera

Para finalizar el ciclo de conferencias, se celebró la mesa redonda "Desarrollo y financiación de la expansión hotelera en un momento cambiante", en la que expertos del sector analizaron las oportunidades y desafíos en la inversión hotelera. Moderada por **Bruno Hallé**, de Cushman & Wakefield, la sesión contó con la participación de representantes de Banco Sabadell, Aina Hospitality, Nabago Capital, Arcano Partners y Meliá Hotels International, quienes aportaron su visión sobre la evolución del mercado en un contexto de creciente demanda.

Este espacio de reflexión y conocimiento permitió a los asistentes conocer de primera mano las tendencias que están marcando el futuro del sector, reforzando la necesidad de apostar por la innovación, la tecnología y la sostenibilidad como pilares clave para la evolución de la industria hotelera.

ITH IMPULSA EL DEBATE SOBRE **TECNOLOGÍA, DISEÑO Y SOSTENIBILIDAD** EN LA FERIA HÁBITAT VALENCIA 2024

La Feria Hábitat Valencia es el principal evento internacional de la industria española del hábitat, donde se presentan las últimas tendencias en mobiliario, iluminación, decoración, tapizado y descanso. En su edición de 2024, amplió su enfoque hacia el sector hotelero, reuniendo a diseñadores, arquitectos y directivos para explorar soluciones innovadoras en interiorismo, confort y prácticas sostenibles.

El Instituto Tecnológico Hotelero organizó en los días 30 de septiembre y 1 y 2 de octubre, un completo programa de conferencias en la Feria Hábitat Valencia 2024, bajo el paraguas del "Hotel Hábitat Valencia". A lo largo de tres jornadas, expertos en tecnología, diseño y sostenibilidad compartieron su visión sobre el futuro del sector hotelero, fomentando el debate entre profesionales de la industria.

Diseño sostenible y tecnología en el sector hotelero

La jornada inaugural estuvo marcada por la conferencia de **Tom Ito**, Head of Gensler's Hospitality, quien junto a **Juan Pons**, CEO de Point, abordó las tendencias clave para el futuro del diseño hotelero. Ito enfatizó la importancia del diseño sostenible y la colaboración con líderes de la industria para alcanzar el objetivo de 0 emisiones de carbono en 2030. Además, destacó la relevancia de elegir socios estratégicos y proveedores alineados con estos principios, resaltando que "el 56% de la Generación Z prefiere alojamientos ecológicos".

A continuación, la mesa redonda "Jubilados, Robots y otros atrevimientos. El curioso caso del Proyecto ITH TechYRoom 1.0", moderada por **Beatriz Heras**, responsable de Transformación Digital de ITH, exploró la integración de la robótica y la inteligencia artificial en el sector hotelero. **Olivia Estrella**, directora de Innovación Turística de Turisme Comunitat Valenciana, resaltó el potencial de la innovación local y la colaboración público-privada. **Pablo Hernández**, director general de RH Hoteles, expuso los beneficios tangibles de la ITH TechYRoom 1.0 en el Hotel RH Corona del Mar de Benidorm, mientras que **Leire Bilbao**, directora gerente de Visit Benidorm, destacó el papel de la tecnología en la diferenciación del destino.

Experiencias, emociones y diseño WOW

El segundo día de conferencias se centró en la creación de experiencias memora-



bles en la hotelería. **Pedro García**, director de Marketing y Comunicación de Vivood Landscape Hotels & AURA Vivood, destacó la importancia de la coherencia de marca y la innovación alineada con los valores empresariales. "El efecto WOW es generar un impacto que perdure en la mente y el alma del cliente", afirmó.

En la mesa redonda "Los WOW and Experience Makers", expertos analizaron el impacto del diseño, la tecnología y el neuromarketing en la experiencia del cliente. **José Manuel Picó**, humanista y arquitecto de Espacios Maestros, compartió su experiencia en el desarrollo de un proyecto hotelero en Los Alcornocales, Cádiz, basado en el conocimiento local. **Araceli Budía**, Global Digital & Guest Experience Manager de Palladium Hotel Group, abordó la labor de los "WOW Managers" en la personalización de la experiencia del cliente a través de la tecnología. **Juan Pons**, CEO de Point, puso en valor la trayectoria de la empresa y su capacidad de adaptación, mientras que **Juanma Sánchez**, director de Operaciones de Caro Hotel & Alma del Temple, subrayó la importancia de la diferenciación y la creación de vínculos emocionales con el huésped.

Esta mesa fue moderada por **Raquel Sanjuán**, CEO y fundadora de Raquel Sanjuán Estudio, quien recordó como cierre que "ningún proyecto de diseño surge sin la existencia de la creatividad, siempre con la idea de no dejar indiferente a nadie".

Sostenibilidad y conciencia del cliente

La Jornada de clausura se enfocó en la sostenibilidad como factor clave para el futuro de la hotelería. La ponencia de apertura estuvo a cargo del arquitecto **Héctor Ruiz-Velázquez**, creador del espacio Hotel Hábitat, quien destacó la importancia de que los hoteles se integren en su entorno, utilizando materiales y diseño local. "Los hoteles deben trasladarnos la sensación de estar en casa, integrándose con su entorno", señaló Ruiz-Velázquez.



En la mesa redonda "Confort y sostenibilidad en la hotelería: perspectivas arquitectónicas y tecnológicas", moderada por **Elena Fraile**, diversos expertos debatieron sobre el impacto de la sostenibilidad en el sector. **Mayte García Córcoles**, secretaria general de HOSBEC, subrayó el rol del sector hotelero en la economía circular. **Belén Juárez**, responsable de Sostenibilidad de Barceló Hotels & Resorts, destacó la importancia de integrar la sostenibilidad en cada acción hotelera y fomentar la conciencia del huésped. **Francesca Heathcote**, partner de Teresa Sapey & Partners,

enfaticó el potencial del reciclaje en el diseño hotelero, mientras que **Virginia Sarobe**, directora de Sostenibilidad de Bioscore, abordó la evolución de la certificación sostenible y su creciente influencia en la toma de decisiones del cliente.

Con esta última jornada centrada en la sostenibilidad, se cerró con éxito el ciclo de conferencias organizado por ITH en la Feria Hábitat Valencia 2024. Durante tres días,



expertos y profesionales del sector hotelero debatieron sobre tecnología, diseño y sostenibilidad, reafirmando el compromiso del ITH con la innovación y la mejora continua en la industria hotelera.



ASAMBLEA ANUAL

El Instituto Tecnológico Hotelero celebró su Asamblea Anual en el marco de la VII edición del ITH Innovation Summit, consolidándose como un punto de encuentro clave para el análisis y la proyección del sector hotelero y turístico en España.



La sesión fue inaugurada por **Javier García Cuenca**, presidente de ITH, quien ofreció una ponencia en la que abordó el presente y el futuro del turismo, destacando los desafíos y oportunidades que marcarán la evolución del sector. Durante su intervención, resaltó la importancia de la innovación y la sostenibilidad como pilares estratégicos para la competitividad hotelera, además de mencionar los proyectos en los que el Instituto Tecnológico Hotelero está trabajando activamente.

Posteriormente, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, tomó la palabra para compartir un balance del último año de actividad del Instituto. En su presentación, expuso las principales tendencias que están impactando en el sector y repasó las iniciativas más relevantes impulsadas por ITH en el último año. Su intervención concluyó con una visión de futuro sobre el papel de la tecnología y la digitalización en la transformación del turismo.

Como parte de la Asamblea, el tecnólogo y conferenciante internacional **Javier Sirvent** ofreció la ponencia inspiradora "Aquí sí AI turismo", en la que exploró el impacto de la inteligencia artificial en la industria turística. A través de un enfoque disruptivo y visionario, Sirvent analizó cómo la IA está redefiniendo la experiencia del viajero y



la gestión hotelera. Su intervención no sólo ofreció una reflexión profunda sobre el futuro del sector, sino que también sorprendió a los asistentes con una innovadora puesta en escena, utilizando un dron para capturar imágenes del público y demostrar, en tiempo real, la convergencia entre tecnología y turismo.

En el marco de la Asamblea, se llevó a cabo la entrega de los Reconocimientos ITH 20 años, con los que se distinguió la labor de distintas entidades y personalidades que han contribuido significativamente al desarrollo tecnológico y al crecimiento del sector turístico.

Este encuentro anual reafirmó el compromiso del ITH con la innovación y el desarrollo del sector, consolidándose como un foro de referencia donde profesionales y expertos pueden compartir conocimientos y visiones estratégicas para el futuro del turismo.xxx

ITH PREMIA A LA COMUNIDAD VALENCIANA, LOS HOTELEROS DE MADRID Y JESÚS GATELL **POR SU IMPULSO AL TURISMO**

Varias empresas hoteleras y proveedores de servicios con una reconocida trayectoria por el desarrollo y crecimiento del sector recibieron reconocimientos por su labor.

El Instituto Tecnológico Hotelero en el marco de su Asamblea Anual 20 aniversario, celebrado en el ITH Innovation Summit, reconoció la labor de algunos de los principales actores del sector turístico. Para ello, otorgó siete distinciones y ocho menciones en distintas categorías. Concretamente, ITH entregó las siguientes distinciones y menciones en las categorías de:

Compañía Hotelera Innovadora: Grupo Iberostar fue quien se llevó el Reconocimiento. **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH entregó el galardón a **Tomeu Benassar**, CIO de **Grupo Iberostar**, que lo recogió en nombre del Grupo. **Vincí Hoteles**, representados por **Cesar Pérez**, director de Calidad, y **ApartoSuites Jardines de Sabatini**, por **Charo García Silgo**, Hotel Manager, fueron galardonados con una Mención Especial.

Compañía Hotelera Sostenible: Garden Hotels recibió el Reconocimiento, siendo recogido por **Miquel Ramis**, Development Manager de **Garden Hotels**. Por su parte, el grupo **Lopesan** y **ARTIEM Hotels**, recibieron la Mención Especial, concretamente, **Pablo Lorenzo**, director Corporativo de **Lopesan** y **José Guillermo Díaz-Montañés**, CEO de **ARTIEM Hotels**, respectivamente.

Proveedor Innovador: IZO España recibió el Reconocimiento de ITH 20 aniversario, recogido por **José Serrano**, CEO de la compañía. Las Menciones Especiales recayeron en **Duetto** y **STR**. **Jorge Marichal**, presidente de **CEHAT** hizo entrega a **Alejandro García**, director de Sales Spain & Portugal de **Duetto** y **Paula Reínosa**, Senior Account Manager de **STR** de las mencionadas empresas.

Proveedor Sostenible: ITH reconoce a **BOSCH** como "proveedor sostenible". **Vicente Gallardo**, director de ventas para **BOSCH España**, recibió el galardón. **Remica** e **Italsan** recibieron las Menciones Especiales. Concretamente, **Manuel Castro**, director de Operaciones de **Remica** y **Miguel Ángel Garrido**, CEO de **Italsan** recibieron las menciones de la mano de **Jorge Marichal**.

Distinción Asociación Hotelera: La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) recibió un Reconocimiento en la persona de **Gabriel García Alonso**, presidente de la asociación, por su destacado papel en impulsar la excelencia, la sostenibilidad y la innovación en el sector hotelero.



Distinción Entidad Pública: ITH ofreció este reconocimiento a **Turisme Comunitat Valenciana**, en la persona de **Olivia Estrella**, directora de Innovación Turística de Turisme Comunitat Valenciana. **Javier García Cuenca**, presidente de ITH hizo entrega del mismo.

Distinción Personalidad Turística: **Jesús Gatell** recibió el reconocimiento en la categoría de Personalidad Turística. Cabe recordar que Gatell cuenta con una dilatada carrera de más de 55 años en el sector, dirigiendo grandes hoteles, siendo miembro de las principales organizaciones del mundo turístico y merecedor de las Medallas de Oro y Plata al mérito turístico otorgada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Estas distinciones pretenden destacar la capacidad y labor para adaptarse a las circunstancias y las tendencias emergentes, apoyando y trabajando por el desarrollo y mejora del sector turístico español. **Javier García Cuenca**, presidente del ITH, comentó al respecto que "es un honor para nosotros reconocer el esfuerzo y dedicación de los galardonados en nuestro 20 aniversario, dado el esfuerzo por fomentar el crecimiento y por convertir a nuestro sector en un pilar fundamental de la economía española. Adicionalmente, poder hacerlo en nuestro ITH Innovation Summit, supone una circunstancia muy especial para nosotros".

20 años fomentando la innovación y transformación digital

Fundado en 2004, el ITH es una asociación privada sin fines de lucro con sede en Madrid y alcance nacional, adscrita a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

Durante estos veinte años, ITH ha fomentado la innovación en el sector para mejorar su competitividad, desarrollando proyectos innovadores que incorporan tecnología en la industria hotelera. Además, se encarga de comunicar, dando visibilidad y reconocimiento a las iniciativas de sus socios y conectándolos con colaboradores. También se dedica a la difusión de conocimiento e información sobre el sector mediante jornadas e informes.

ITH Innovation Summit contó con el Institucional Sponsor de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid; Mastercard Strive Connectycs fue el Global Sponsor del evento. Nethits, Rabmer, Redtrust y Uground fueron los sponsors de las jornadas. Como partner contó con Banco Sabadell.

CHECK-IN JOBS

La plataforma de talento que revoluciona la búsqueda de empleo en el sector hotelero.

Check-In Jobs es la bolsa de empleo especializada del sector hotelero impulsada por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y el Instituto Tecnológico Hotelero, con el objetivo de conectar a empleadores y candidatos de forma ágil, innovadora y eficiente. Esta iniciativa transforma el modelo tradicional de búsqueda de empleo, permitiendo que sean las empresas quienes inviten a los profesionales a participar en sus procesos de selección, facilitando así el mejor match entre ambos.

La plataforma, desarrollada con la tecnología de beWanted, líder en soluciones de selección automatizada, utiliza machine learning y algoritmos avanzados de evaluación de perfiles para realizar una preselección automática basada en las preferencias y necesidades de cada empresa y candidato. Gracias a su sistema JobRank y filtros adaptables Sentinel, los empleadores pueden acceder directamente a los perfiles que mejor encajan con sus requisitos en cuestión de segundos, optimizando el proceso de selección y reduciendo los tiempos de contratación.

Check-In Jobs se consolida como una herramienta clave para la atracción y fidelización del talento en el sector hotelero, adaptándose a las nuevas necesidades del mercado laboral y promoviendo la empleabilidad a través de la tecnología. Esta apuesta por la digitalización y la innovación refuerza el compromiso de CEHAT e ITH con la mejora continua y la profesionalización del sector turístico.

¿Cómo unirse al talent pool de Check-In Jobs?

- 01** Entra en el enlace de la publicación
- 02** Haz tu registro en beWanted
- 03** Espera las invitaciones de las empresas
- 04** Sigue las instrucciones y controla el proceso de selección
- 05** Disfruta de tu nueva posición

CHECK-IN JOBS MADRID

El proyecto Check-In Jobs Madrid ha sido promovido por la AEHM y la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, junto con el Instituto Tecnológico Hotelero, con el propósito de fomentar la empleabilidad en el sector turístico de la capital.

Esta iniciativa ha permitido que más de 18.000 profesionales mejoren su talento y se conecten con los alojamientos turísticos madrileños a través de una plataforma tecnológica que facilita la interacción directa entre empleadores y candidatos. Check-In Jobs Madrid refleja el compromiso del Ayuntamiento de Madrid e ITH con la innovación y el desarrollo del talento local, potenciando la inserción laboral en el sector turístico y contribuyendo al fortalecimiento del ecosistema empresarial de la ciudad.

Desarrolla tu carrera en el sector hotelero con

CHECK IN JOBS

Pool de talento turístico de la Comunidad de Madrid

JESÚS GATELL, PREMIO A LA INNOVACIÓN POR SU TRAYECTORIA EN LOS SMART TRAVEL NEWS AWARDS

ITH celebra con orgullo el reconocimiento otorgado a Jesús Gatell, quien recibió el prestigioso Premio a la Innovación por su Trayectoria durante la ceremonia de la primera edición de los Smart Travel News Awards.

En una gala celebrada el pasado 11 de diciembre en Madrid y que reunió a más de 150 destacados profesionales de nuestra industria, estos galardones reconocieron a Jesús Gatell por toda una trayectoria marcada por su espíritu innovador y por una mentalidad siempre adelantada a su tiempo, mezclando la necesidad de la adaptación a las últimas tendencias con la importancia de la conexión humana.

Este galardón destaca la contribución excepcional de **Jesús Gatell** al sector turístico y hotelero, y por poner un especial foco en las personas y en el ámbito de la innovación.

A lo largo de su carrera profesional, Gatell siempre hace hincapié en la importancia "de cuidar a la familia y trabajadores", mensaje que destacó en su discurso de agradecimiento, expresando su gratitud hacia el equipo de CEHAT e ITH y a los profesionales del sector que le han acompañado a lo largo de su dilatada carrera; "recojo este premio en nombre de todos los profesionales, hombres y mujeres, "héroes anónimos" que trabajan día a día para hacer del sector alojativo líder a nivel mundial".

Gatell, junto a **José Guillermo Díaz-Montañés**, fueron los ideadores de la creación del Instituto, vicepresidente de 2004 a 2021 del mismo y actualmente miembro de la junta directiva de la asociación.

Entre 1997 y 2011 fue presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y durante más de 30 años consejero del Patronato de Turismo de Madrid. Asimismo, es presidente de Honor del Consejo de Turismo CEIM-CEOE, miembro del Consejo de Turismo de CEOE, miembro de la Comisión Asesora Empresarial de Turismo de la Universidad de Nebrija de Madrid y destacado conferenciante sobre temas cruciales y tendencias de interés para la industria turística.

Adicionalmente, Gatell recibió la Medalla de Plata al Mérito Turístico en 1990 y la Medalla de Oro en 2010.



La entrega del premio tuvo lugar en una ceremonia que reunió a destacados profesionales de la industria turística, representantes de empresas tecnológicas y líderes de opinión. La primera edición de los Smart Travel News Awards son un reconocimiento a la excelencia y la innovación en el turismo, celebrando iniciativas y trayectorias que marcan la diferencia en un sector en constante evolución.

Por su parte, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, que formó parte del jurado encargado de valorar los Premios a la Innovación Hotelera, ha destacado que "el reconocimiento, en forma de este premio a Jesús Gatell, es sencillamente una forma de devolver parte de la dedicación y el esfuerzo que él siempre le ha profesado al sector del turismo durante estos más de 50 años".

Los Smart Travel News Awards son una iniciativa creada por el medio turístico Smart Travel News con el objetivo de reconocer los principales proyectos en innovación turística y hotelera, tanto desde el prisma de los propios profesionales del sector como de los proveedores de tecnología más destacados.

Desde el Instituto Tecnológico Hotelero queremos felicitar calurosamente a Jesús Gatell por este merecido reconocimiento y reafirmamos nuestro compromiso de seguir impulsando la innovación, la sostenibilidad y el desarrollo tecnológico en la industria hotelera y turística, buscando la formación y excelencia del personal que se dedica a este sector.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Miriam Perera Molowny
Directora de Estrategia,
Marketing y Socia en Noray

EL PROTAGONISMO DE LAS PERSONAS EN PLENA “CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL”

la realidad es que nunca había sido tan crítico poner la vista en las personas. Y es que precisamente, en una realidad que automatiza y digitaliza procesos sin parar, y donde lo operativo está perdiendo relevancia, contar con líderes tecnológicos con una visión estratégica que combinen conocimientos técnicos con un profundo entendimiento del mercado y de la estrategia empresarial, se torna imprescindible. La tecnología es igual a cambio, a avance, y la realidad es que, por naturaleza, el ser humano no suele aceptar el cambio con facilidad. El éxito de un proyecto de transformación tecnológico radica en una correcta evangelización previa, en un sólido trabajo en la cultura organizacional, en valorar adecuadamente la formación, pero, sobre todo, en la ilusión y confianza de que ese cambio es necesario. Y como se puede observar, este es un aspecto en muchos casos intangible y subjetivo, lo que refuerza poner nuevamente el foco en los líderes tecnológicos de ese proyecto: no basta con que tengan visión de negocio, también deben poseer habilidades interpersonales y capacidad de liderazgo humano.

Dicho lo anterior, la realidad es que no podemos hablar solamente de tecnología: también debemos hablar

de cada una de las personas que conformarán unos equipos altamente optimizados, ya que deberán estar cuidadosamente seleccionadas. Cada persona, su know-how, sus habilidades soft, y absolutamente todo lo que puedan aportar, serán elementos clave para su selección, ya que cada persona representará una palanca clara de diferenciación en la propuesta de valor de un hotel o cadena. Así que, irónicamente, cuanto más hablemos de tecnología, del reinado de la IA y de optimización de recursos, y cuanto más avancen de forma imparable en el sector, más relevante será poner la vista en las personas, todas y cada una de ellas.

España tiene ante sí una oportunidad histórica para reafirmarse como líder global en turismo, tecnología y talento. Nuestra capacidad de adaptación y resiliencia nos ha permitido superar crisis y, una y otra vez, posicionarnos como un referente en el sector. Ahora debemos asumir un reto aún mayor: liderar un cambio sin precedentes, comparable a la Cuarta Revolución Industrial. ¿Estamos preparados? La respuesta, sin duda, dependerá de nuestra capacidad para colaborar - por fin - sin divisiones, así como para afrontar, desde todos los estamentos públicos y privados, la selección de su liderazgo.

El turismo se encuentra en un punto de inflexión impulsado por una revolución tecnológica cada vez más acusada y desafiante, una batalla competitiva cada vez más retadora y, por supuesto, a expensas de los crecientes desafíos climáticos y geopolíticos.

Hace tiempo que sabemos que la digitalización ya no es una opción, sino una necesidad ineludible para garantizar la competitividad y sostenibilidad de nuestra industria. Sin embargo, aún debemos entender que la clave no radica solamente en adoptar nuevas tecnologías, sino en contar con profesionales capaces de integrar la tecnología en la estrategia global del negocio, entendiendo que esta es un medio, una herramienta que da soporte a unos objetivos y no un fin en sí misma. Una cuestión que aún debemos, sin duda, interiorizar en las empresas.

En un sector - y en una sociedad en general - en la que la tecnología toma cada vez más protagonismo,

IMPULSAR EL FUTURO DIGITAL DEL TURISMO CON **VISIÓN UNIDA**

Celebrar el 20 aniversario del Instituto Tecnológico Hotelero es también celebrar dos décadas de evolución constante del sector hacia un modelo cada vez más innovador, eficiente y conectado. Desde la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), queremos destacar el papel fundamental que ha desempeñado ITH como catalizador de esa transformación, acompañando a hoteles y destinos en su camino hacia la digitalización.

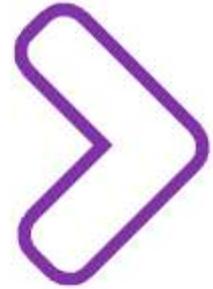
La innovación ya no es una opción, sino una necesidad estratégica para un sector, que debe responder con agilidad a los cambios en los hábitos de consumo, la demanda de sostenibilidad y la irrupción constante de nuevas tecnologías. Retos como la inteligencia artificial, el análisis predictivo de datos o la automatización de procesos no solo suponen desafíos, sino grandes oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, optimizar operaciones y avanzar hacia un turismo más inteligente y responsable.

Desde AEHM, creemos firmemente en una transformación digital inclusiva, que esté al alcance de todos los modelos de negocio, independientemente de su tamaño. Para ello, es imprescindible seguir fortaleciendo alianzas entre entidades como ITH, las asociaciones empresariales y los proveedores tecnológicos, con el objetivo de facilitar la adopción de soluciones que realmente aporten valor.

La mirada hacia el futuro debe ser colectiva. Apostar por la innovación es apostar por la competitividad, la resiliencia y la sostenibilidad de nuestro sector. Enhorabuena al ITH por estas dos décadas de impulso al cambio. Sigamos construyendo juntos el turismo del mañana.



Gabriel García Alonso,
presidente de la Asociación
Empresarial Hotelera de Madrid
(AEHM)



TECHYFUTURO

DISEÑANDO EL TURISMO QUE VIENE

El foro TechYfuturo, patrocinado por American Express, se celebró en el espacio de referencia en tecnología, innovación, sostenibilidad y turismo, FITURTECHY, los días 24, 25 y 26 de enero en el Pabellón 10B de IFEMA Madrid, bajo el lema "Desafío Total".

El foro de la tecnología y el futuro expuso cómo la innovación y la creatividad están impactando en el desarrollo de esta industria mediante la robotización y la inteligencia artificial y cómo la humanización de la tecnología puede acelerar el turismo y conseguir así un impacto positivo en la sociedad.



American Express, patrocinador del foro TechYfuturo, dentro del espacio FITURTECHY 2024, una muestra más de su compromiso con el desarrollo del sector del turismo en España y en todo el mundo. Desde sus inicios, en 1850, se han esforzado en encontrar nuevas formas de enriquecer las vidas de sus clientes, respaldarlos y proporcionarles un servicio especial tanto si son grandes corporaciones como pequeñas o medianas empresas y particulares.

"A medida que nuestro negocio se ha transformado -del transporte de dinero por diligencia a las tarjetas de pago, y de ahí a productos y servicios digitales e innovadores- una cosa se ha mantenido constante: nuestro firme compromiso en ganarnos la lealtad de nuestros clientes en el largo plazo", afirma la compañía.

En el foro de TechYfuturo, se pudo ver a las grandes personalidades del turismo compartiendo sus conocimientos y opiniones sobre cuestiones que buscan encontrar soluciones innovadoras para afrontar los nuevos retos que

están por venir. Durante el primer día, dieron forma a la sociedad

del futuro y al desarrollo de nuevas formas de concebir el turismo mediante la expansión de nuevas tecnologías.



Tras la inauguración del foro por parte de **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH se celebró el panel denominado "Construyendo horizontes. Innovaciones para revolucionar las ciudades". Este encuentro fue conducido por **Diego Docavo**, responsable de Scouting, Aceleración y Ecosistema Govtech de Gobe, **Ricardo Herranz**, Co-founder & CEO de Nommon, **Miguel Ángel Liébanas**, CEO de TrendSights, **Íñigo Valenzuela**, CEO & Founder de Smartvel.

A continuación, **Pedro Enríquez de Salamanca**, responsable de Estrategia e Innovación de Soulsight desarrolló la ponencia "Desbloqueando el potencial creativo". El debate que tuvo lugar posteriormente tomó como base esta temática habiendo intervenido **Sergio Zertuche**, Chief Sales & Marketing Officer de Palladium Hotel Group, **José Serrano**, CEO de IZO España, **Lorena Nieto**, responsable Google Cloud para el sector turismo de Google y **Jaime Cavero**, presidente de la Aceleradora mentorDay.

La tarde de TechYfuturo dio comienzo con una ponencia sobre la creación de entornos de innovación para el futuro del turismo, por parte de **Susana Garrido**, directora de Spark Innovation Sphere by Les Roches. El debate "la doble «T»: Travel Y Tecnología. El impacto de la inteligencia artificial en el mundo del turismo» contó con la participación de **Ferrán García**, Director Data & Analytics, CRM & Marketing Automation de Iberia, **Ignacio Ochoa**, director de E-commerce y Marketing Digital en Iberostar, **Pablo Linares**, director gerente de Turismo de Gran Canaria siendo moderada por **Federica Ilaria**, Global EVP Marketing & Strategy de WAM Global. El debate de clausura trató la importancia de los datos, y bajo el título "Desgranado el dato para conocer al huésped del futuro" intervinieron **Bruno Valenciano**, analista corporativo de gestión y expansión de Lopesan Hotel Group, **Isaac Vidal**, Chief Sales & Marketing Officer de AR Hotels & Resorts, **Luis Miguel Martín**, CIO de Sercotel Hotel Group, y bajo la moderación de **Víctor Tofán**, Hotelier & Global Strategic Sales Executive de Cloudbeds.



La vicepresidenta y directora general del área de establecimientos en American Express España, **Julia López**, realizó la apertura del segundo día.



Debatieron sobre cómo serán las tendencias de e-commerce en el sector turístico en los próximos años. **Verónica de Iscar**, Chief B2B Sales Officer de Civitatis; **Rafael Moreno**, Digital Campaigns Senior Manager en Palladium Hotel Group; **Nicole Jaeger**, VP Merchant Services Digital Sales

EMEA en American Express; moderados por **Ana Ramírez**, directora comercial de Establecimientos en American Express Spain.

De igual manera, **María Zarraluqui**, Global Development Vice-President de Meliá Hotels International, presentó el concepto de un hotel del que el cliente no querrá salir.

Por su parte, **Raquel Lora**, consultora en Marketing y Estrategia Digital para Empresas Turísticas / CEO y Cofundadora de TurisTeach recogió el guante para moderar la mesa en la que se mostró el desafío al que se expone la industria hotelera para ofrecer una experiencia que cree hoteles singulares. Esta mesa contó con la opinión de **Eduardo Maiza**, Director of Experiences & Partnerships de UMusic Hotels; **Raúl Lizón**, director comercial en Hidden Away Hotels; **Carlos Erburu**, Cluster General Manager de Thompson Madrid & Hyatt Centric Madrid; y **Belén Díaz Prada**, General Manager en Hotel ME Madrid y Casa de las Artes, Member of the Meliá Collection.

Asimismo, tuvo lugar la ponencia "Transformación en distribución hotelera: desafío total" donde participó **Marta Romero**, Senior Consultant en Mirai Consulting.

La mañana finalizó con la exposición del informe de paridad mundial de enero 2024, que fue expuesto por **Almudena Barrientos**, grupo de investigación Concillium de UCM; y **Pau Ferret**, Chief Revenue Officer de 123compare.me.

La tarde comenzó tocando uno de los peligros más significativos que concierne al sector turístico, la ciberdelincuencia, afrontaron el tema con una ponencia sobre ciberinteligencia los hoteles, de la mano de **Daniel Just**, Hospitality Business Director-CMO de Cerium.



Enlazado con esta interesante ponencia, **Julián Plaza**, socio director de Plaza Iuris Abogados entrevistó a **Begoña Villacís**, directora global de relaciones institucionales de BeDisruptive sobre la seguridad digital en nuestra era donde el turismo está tan conectado.

El último panel de la jornada se centró en descifrar cómo liderar el turismo a través de la IA. El panel contó con la participación de **Juan Torres**, Technology Strategist Travel & Hospitality de Microsoft; **Xabier Zabala**, Chief Operations Officer de HBX Group; **Florencia Cueto**, Director of Go to Market Strategy en Shiji – ReviewPro; y **Ana María Márquez**, consultora de marketing, comunicación y estrategia, experta en la industria turística, travel tech y AI, quien no solo condujo la mesa, sino que también clausuró la jornada en este foro.

Jimmy Pons, co-fundador de NFT Management System inauguró la última jornada con su ponencia "El arte de innovar: redefiniendo el futuro del ¿Turismo?". A continuación, reconceptualizaron el concepto de alojamiento

turístico **Carlos Cano**, director general de Latroupe Hostels – Grupo Azora; **Carlos Gómez**, Co-founder & CEO de VIVLA; **Nuria Martínez de Marañón**, directora general de Fontecruz Hoteles; **Bernat Cañellas**, CEO & co-founder de Schöolers; y **David Mora**, consultor y formador en turismo que moderó.

Tras este debate, el foro TechYfuturo concluyó con el panel "En busca del turismo del futuro" que estuvo moderado por **Juan Daniel Núñez**, editor de Smart Travel News, y en el que participaron **Lola Vilas**, Country Manager de Uber España; **Eduardo Carrillo de Albornoz**, director de estrategia y desarrollo de negocio en Boeing Research & Technology Europe; y **Guillermo Rojo**, atleta, investigador y entrenador de astronautas en Austrian Space Forum | Lunares Research Center.



TECHYHOTEL, LAS ÚLTIMAS INNOVACIONES QUE DEFINIRÁN EL HOTEL DEL FUTURO

FITURTECHY, el espacio del Instituto Tecnológico Hotelero y FITUR especializado en tecnología, innovación y sostenibilidad ubicado en el Pabellón 10 de IFEMA MADRID presentó una nueva edición de TechYhotel.

Integrado dentro de FITURTECHY, la sección especializada en tecnología,

en la película de los 90 "Desafío Total", protagonizada por Sharon Stone y Arnold Schwarzenegger, este showroom fue más que un escaparate de tecnologías futuristas, fue un diseño audaz para transformar los estándares existentes y fusionar, de manera armoniosa, la eficiencia tecnológica, la inteligencia artificial, la sostenibilidad y el indispensable toque humano. Además, el cuidado diseño del arquitecto Miguel Soler,

Alberto Núñez Feijóo visitó el hotel del futuro, techYhotel, que incorporó más de 40 tecnologías propias de la industria hotelera

sostenibilidad e innovación para el sector del turismo, TechYhotel pudo visitarse durante los días 24, 25 y 26 de enero.

en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero, permitió integrar más de 40 empresas participantes en esta edición recreando un escenario que nos trasladó a Marte y al desafío de inspirarnos en otros mundos.

La clave de esta edición fue la de capacitar

En este contexto, esta edición contó con el apoyo del Grupo Cajamar, patrocinando el Welcome & VIP Area, en el marco de su compromiso por la innovación y las nuevas tecnologías en la industria hotelera, clave para la economía española.

al equipo humano para que sea un puente entre la tecnología, cada día más presente en las operaciones de los hoteles, y una experiencia personalizada para el huésped. Inspirado



Arquitectura textil en un hotel burbuja

El hotel burbuja fue el eje central del espacio, representando los desafíos de apostar por una construcción sostenible gracias a la arquitectura textil de **Tecnodimensión**. Una nueva forma de alojamiento donde experimentar las últimas tendencias en equipamiento como los textiles ecosostenibles de **Resuinsa by Carmela Martí** que invitan a disfrutar de los equipos de descanso **Pikolin**, un prototipo creado junto con ITH,

Un showroom del “hotel del futuro” donde se experimentó con el uso e implantación de las tecnologías más innovadoras

ergonómico y adaptado para proporcionar el mayor confort, gracias a un somier articulado, y facilitar las tareas diarias del personal de pisos, a través de su sistema de elevación eléctrico.

Más allá del sistema de iluminación inteligente más avanzado del mercado, que incluye entre otras funcionalidades el control por voz, **Signify** dotó al espacio con luminarias ecosostenibles creadas e impresas en 3D utilizando materias primas recicladas.

Innovaciones que parecen fruto de la ciencia ficción, pero reales y que darán respuesta a necesidades sencillas del huésped como el secador e higienizador de calzado en un minuto de **Inva-Solutions** o el equipamiento premium de **Perseo** (cerradura, minibar eco-ultra silencioso de última generación y caja fuerte), que convirtieron la estancia en un lugar de otro planeta.

Climatización ecoeficiente y sostenible de **Daikin** que junto con los ventiladores de diseño **Sulion** garantizan el confort máximo de toda la estancia, desafiando al reto de la eficiencia.

Además, gracias al tándem perfecto de purificadores de aire Daikin con el marketing olfativo de **Cuarto Sentido**, permitieron conocer en un espacio conforta-



ble, profundo y tranquilo, creando una experiencia sensorial única, que te hace viajar más allá de Marte.

Pepe&Alonso Interiores, Indiana Design y Citisens, empresas integrantes del **Ambit Living Spaces Cluster**, también colaboraron en TechYhotel, dotándolo del mobiliario funcional más vanguardista. Su compromiso con la eco-sostenibilidad y la promoción de la economía circular se reflejó en cada elemento, marcando tendencia en el diseño interior de cada uno de los espacios recreados.



De la misma manera, diferentes formas de acceso y comunicación dieron la bienvenida al huésped.

Recepción del futuro: uso de hologramas

La recepción holográfica virtual de **Cubensis Project** y su Holo-box permitió ofrecer un servicio remoto personal, manteniendo el contacto humano con los clientes a través de la proyección de un holograma en directo, en cualquier punto y con la opción de gestionar diferentes establecimientos de forma simultánea, sin perder la calidez y cercanía del servicio.

Asimismo, la solución POK de **Chapp Solutions** optimizó el auto check-in y check-out con la mejor experiencia para el usuario. El cliente puede ser completamente autónomo y acceder a su habitación en tan sólo 30 segundos con una experiencia FIGital completa.

Por otro lado, los Humanos digitales con IA-Inteligencia Artificial y Emocional de **Lingüistic Factory** fueron los perfectos asistentes y compañeros de conversación, enriqueciendo la interacción hombre-máquina. Todo ello no hubiese sido posible sin la infraestructura adecuada como las redes GPON de **Nethits**.

De manera similar, **Wipass**, sorprendió con soluciones pioneras de acceso FIGital permitiendo que, sin descargarse ninguna aplicación o rellenar ningún registro, los clientes tuviesen acceso a la información a través de puntos de acceso dotados de tecnología NFT.

Impulsando el viaje sostenible hacia horizontes donde la innovación

y la responsabilidad ambiental convergen, la energía y la movilidad se aunaron en los cargadores eléctricos de última generación de **Charge Amps**.

Creciente peso de la ciberseguridad

Con la incorporación de todas estas tecnologías, se hace imprescindible la ciberinteligencia y las soluciones de ciberseguridad de **Cerium** representadas a través de un espejo inteligente, que permitieron la detección en tiempo real de intrusiones y el perfilado de comportamiento de dispositivos IoT para la detección de tráfico malicioso.

El espacio **ITH Robotics Club**, por su parte, aúna las tendencias en robótica colaborativa (COBOTS) para abordar el desafío de la mejora de procesos, la calidad de vida de los trabajadores y hacer más atractivo el sector. Pudieron verse soluciones de automatización y robótica industrial de **Robottions**, utilizadas en otras industrias, adaptadas al sector para la optimización de tareas de limpieza, pisos y traslado de equipajes.

En este contexto de innovación y mejora operativa, la tecnología también encontró su aplicación en servicios clave para la comodidad del cliente, como **Foundspot**, la aplicación para objetos perdidos que se integra perfectamente con las soluciones de ITH Robotics Club. Esta sinergia demuestra cómo la tecnología, desde la robótica colaborativa hasta la gestión de objetos perdidos, converge para ofrecer una experiencia hotelera más eficiente y centrada en el cliente y los empleados.

Gemelo digital, cada vez más presente

En medio de la multitud de sistemas y aplicaciones utilizadas en la gestión hotelera actual **Uground** destaca con soluciones de Gemelo Digital

Operacional, ofreciendo respuestas innovadoras a los desafíos generados por la complejidad actual con un enfoque integral para optimizar recursos y elevar la eficiencia.

Vodafone presentó junto con **Frac-talia**, **Ecomt** y **Eviden** soluciones avanzadas de IA y mejora de la experiencia de cliente; como IA de control por voz y comunicación, para facilitar tanto la comunicación interna del personal, como del cliente con el personal y del cliente con la tecnología instalada, un asistente virtual con IA generativa que permite interactuar y conocer información útil del hotel y del destino o una aplicación de gestión de comedores para conocer en tiempo real la ocupación del comedor, así como predicciones de ocupación del día corriente y del día siguiente, evitando esperas y consiguiendo una distribución más uniforme de la afluencia al espacio, permitiendo así una gestión más eficiente de los recursos.

Las soluciones de captura del dato consciente de **Rate&Grade** ayudaron a identificar las tecnologías de interés para el sector que se podrían aplicar a un futuro HotelLab.

Siguiendo las últimas tendencias colaborativas, se adaptó una zona **Agile** de interacción y encuentro caracterizada por su flexibilidad que impulsó la colaboración, la eficiencia y confort gracias a las soluciones fonoabsorbentes de **ABSOTEC**, el control inteligente de **Robotbass** y la solución **Ulbios** que monitoriza la calidad del aire en todo momento. Integrando soluciones AGILE Plug&Play de **HP (Hewlett Packard)** y equipos informáticos de última generación como tótems interactivos, que permiten desde comunicarse, trabajar o visualizar cualquier tipo de contenido anywhere at anytime. Además, se pudo disfrutar de contenido on-line gracias a **Pressreader**.

Nespresso, sumergió a los huéspedes en una experiencia sensorial única que eleva la "HOTELIDAD" (= Hotel+Hospitalidad) a otro planeta y dimensión. La calidad, la atención al

detalle y el placer se fusionaron para crear una conexión única.

Profundizando en las últimas tendencias de la gastronomía tecnológica, la innovación culinaria se fusionó con la tecnología para ofrecer experiencias sensoriales inigualables. En este contexto vanguardista, destacó la fascinante propuesta de **Monsutton**: TableMapping. Una experiencia que va más allá de la comida, transformando la mesa en un lienzo interactivo donde la tecnología y la gastronomía convergen para crear momentos memorables y únicos para cada comensal.

Vinilosmart sorprendió con la interacción de los materiales inteligentes en el espacio. Una solución sencilla de mejora de la eficiencia del acristalamiento existente sin obras y que aumenta la privacidad. El vinilo inteligente se activa a través de la corriente eléctrica y podría sustituir a un espejo o un visillo. Reduciendo +-80 la radiación UV.

En el continuo esfuerzo por hacer que los espacios y servicios sean para todos, existe una lucha contra el desafío crucial de la accesibilidad. **Ilunión Accesibilidad**, además de dotar al espacio con señalética inteligente accesible, incorporó un bucle de inducción magnética portátil disponible en la recepción para uso de los clientes.

En un mundo digitalizado, la generación de basura electrónica se convierte en un desafío ambiental crítico y a su vez puede ser una oportunidad para contribuir a la lucha contra las enfermedades raras gracias a la labor de la **Fundación Llamada Solidaria**.

Finalmente, **Stereonoise** ofreció la posibilidad de explorar el espacio de techYhotel 2024 de manera virtual, a través de un gemelo digital, permitiendo una experiencia única y sumergiendo a los visitantes en el futuro.



ITH THE HOTEL DATA GAME TOUR 2024

Un ciclo de jornadas para hoteleros que explora la fusión de inteligencias —Data, IA, Robots & Humans— aplicadas a la gestión hotelera.

ITH The Hotel Data Game es un ciclo de jornadas formativas especializadas que propone una inmersión en la revolución tecnológica del sector hotelero, mediante la **fusión de inteligencias: Data, IA, Robots & Humans**. Dirigidas exclusivamente a profesionales del sector, estas jornadas abordan áreas clave como el benchmarking, la gestión operativa, la reputación online, la distribución, el revenue management y la experiencia del cliente, desde una perspectiva estratégica y digital. La participación de expertos en inteligencia artificial y del **ITH Robotics Club** aporta una visión inspiradora sobre cómo estas tecnologías están transformando los modelos de gestión y la relación con el cliente.



En 2024, el ITH llevó esta experiencia a cuatro destinos clave —Ibiza, Lanzarote, Málaga y Valencia— donde decenas de profesionales se dieron cita para aprender, compartir inquietudes y descubrir cómo aprovechar el potencial de los datos y la automatización para mejorar la competitividad de sus negocios. Las ponencias ofrecieron una visión global sobre el uso de tecnologías aplicadas al día a día hotelero, destacando casos de éxito, soluciones innovadoras y herramientas accesibles para todo tipo de establecimientos.

Uno de los conceptos más potentes de esta edición fue el de turismo "firtual", presentado por el experto **Jimmy Pons**, que animó a reflexionar sobre el equilibrio entre la humanización, la sostenibilidad y la tecnología en el desarrollo del turismo del futuro. Esta visión se complementó con intervenciones de profesionales del sector que abordaron desde el impacto del dato único en la personalización de la experiencia hasta el uso de la inteligencia artificial para optimizar ingresos y operaciones.



“Estamos viendo un momento de enorme confluencia de tecnologías que están igualando el terreno entre hoteles independientes y grandes cadenas.”
Javier García Cuenca

En **Ibiza**, la jornada fue inaugurada por **Manuel Sendino**, gerente de la Federación Empresarial Hotelera de Ibiza y Formentera (FEHIF), quien destacó su compromiso con un sector “que se reinventa día a día”. En el apartado técnico participaron **Paula Reinoso** (STR), **Paquita Álvarez Juan** (EISISOFT) y **Javier Soriano** (Connectycs), quienes abordaron el uso inteligente de los datos, el impacto del back office en la experiencia del cliente y la automatización de procesos operativos.



En **Lanzarote**, la jornada contó con la apertura de **Susana Pérez**, presidenta de ASOLAN y la Federación Turística de Lanzarote, quien afirmó: “Hemos visto cómo la IA, los datos, la robótica y humanos se unen no solo para

transformar la industria turística, sino también para redefinir el futuro del sector”. La acompañó **Javier Franco Hormiga**, director de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información, quien subrayó la importancia de la colaboración público-privada para aprovechar las oportunidades del entorno digital. Entre los ponentes, participaron representantes de Ho-





telkit, Mews, Noray y Connectycs, con casos de éxito en automatización y gestión hotelera eficiente.

En **Málaga**, la inauguración estuvo a cargo de **Jacobo Florido**, Teniente de Alcalde y Concejala de Turismo del Ayuntamiento de Málaga, quien puso en valor "los avances del sector en tecnología, innovación y digitalización para aumentar su competitividad". **Javier Hernández**, vicepresidente ejecutivo de AEHCOS, señaló que este tipo de encuentros "son vitales para asesorar al sector sobre cómo utilizar soluciones tecnológicas que mejoren los procesos y la comunicación". Participaron también **Sara de Urrutia** y **Sergio Rodríguez** (Duetto), **Svetla Iankova** (Noray), **Cristina Rebollo** (Shiji) y **María García** (SiteMinder), quienes ofrecieron estrategias prácticas sobre ingresos adicionales, experiencia omnicanal y distribución inteligente.

En **Valencia**, la jornada se abrió con la intervención de **Maricruz Cádiz**, subdirectora de Desarrollo Turístico e Innovación de Visit València, quien destacó la evolución de su Sistema de Inteligencia Turística (SIT) como herramienta clave para avanzar hacia un turismo más responsable y sostenible. **Javier García Cuenca**, presidente de ITH y vicepresidente de HOSBEC, apuntó: "Estamos viendo un momento de enorme confluencia de tecnologías que están igualando el terreno entre hoteles independientes y grandes cadenas". También participó **Miguel March**, delegado de HOSBEC en Valencia, junto a expertos como **Teresa de Pablo** (Hotelkit), **Ildefonso Moyano** (Mews), **Paquita Álvarez** (EISISOFT) y **Svetla Iankova** (Noray), quienes abordaron la gestión interna, la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas basada en datos.





TECNOLOGÍA COLABORATIVA Y COMPROMISO SOCIAL

Además de las sesiones formativas, las jornadas ofrecieron un espacio de encuentro entre colegas del sector para intercambiar experiencias, conectar con proveedores tecnológicos y explorar nuevas formas de colaboración. El **ITH Robotics Club**, junto a **Robottions** y **Muzybar computer**, presentó soluciones de robótica colaborativa para tareas logísticas, de limpieza o atención al cliente, abriendo el debate sobre su integración eficiente y rentable en los establecimientos.



En cada jornada, **Mariona Masip** y **Mariam Ayadi**, de WiPass, explicaron cómo, a través de un simple gesto con la mano (tap), se puede dar acceso a todos los servicios digitales de un establecimiento, sin cables.

Los asistentes también tuvieron la oportunidad de participar en la **campaña solidaria de recogida de dispositivos electrónicos**, organizada junto a la **Fundación Llamada Solidaria**, cuya recaudación se destina a apoyar la investigación de enfermedades raras a través del reciclaje de móviles, tablets y portátiles en desuso.

“La fusión de datos, inteligencia artificial, robótica y talento humano no es solo el futuro del sector hotelero, es el presente que impulsa su transformación.”

Estas jornadas contaron con el patrocinio de empresas líderes del sector como **Shiji, Mews, Hotelkit, Noray, Duetto, EISISOFT, STR, WiPass, Siteminder y Connectycs**, y se celebraron gracias a la colaboración de asociaciones y entidades locales como **FEHIF, ASOLAN, AEHCOS, HOSBEC, AEDH y la Federación Española de Empresarios del Camping**, entre otras. Con esta iniciativa, el ITH continúa consolidando su papel como referente en la transformación tecnológica del sector turístico y en la generación de espacios de conocimiento para afrontar los retos del futuro con visión, herramientas y comunidad.

EL IMPACTO DE LA IA GENERATIVA, ANALIZADO POR DIGITALES DE CEOE

La CEOE presentó una guía de casos de uso de Inteligencia Artificial Generativa, coordinado por Digitales, y en la que el ITH aporta una solución para el sector turístico. La guía señala aplicaciones concretas que ya se utilizan como son los sistemas de generación de códigos, asistentes virtuales o herramientas de investigación científica, entre otros.

En el marco de la Comisión de la Sociedad Digital de la CEOE, que coordina Digitales, el pasado 22 de noviembre se presentó el documento "Casos de Uso de la IA Generativa. ¿Qué puede hacer la IA por mi empresa?", que recoge varios casos de éxito en distintos sectores de la economía. Durante la Jornada presentada por **José Alberto González-Ruiz**, secretario general de CEOE tuvo lugar una mesa debate en la que participaron expertos de empresas y entidades como Accenture, ATA, IBM, Sernauto, Traumadrid y el propio ITH. Con la asistencia de cerca de 90 profesionales.

El objetivo de esta recopilación es proporcionar una visión integral y práctica de las capacidades de la IA generativa, mostrando su potencial para transformar industrias y mejorar tanto la eficiencia como la calidad de los servicios y productos. Cada uno de los casos de uso han incluido una descripción detallada, objetivos, actores involucrados, frecuencias de uso, ayuda proporcionada, beneficios y finalmente, riesgos asociados. En cuanto a las áreas o servicios a los que se aplican se trató específicamente las de marketing, relación con cliente, operaciones, funciones corporativa, puesto de trabajo, IT, seguridad y ciberseguridad, generación de contenido, creatividad e infraestructuras.

Tras la presentación del documento, con un



carácter eminentemente práctico y una visión integral y práctica por parte de **Alberto García Arrieta**, Head of Data & AI de Accenture y Coordinador del GT de Datos e IA de CEOE, tuvo lugar una mesa redonda. Este debate se desarrolló bajo el título «¿Qué puede hacer la IA generativa por mi empresa?» incorporó la participación de **Pedro Andueza**, director del Área de Digitalización e IA de ATA como moderador y de **Victoria Gómez**, AI leader en IBM, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, **Cecilia Medina**, gerente de Innovación y Talento en Sernauto y **Luis Sanz**, CEO de Traumadrid. La mesa se desarrolló en torno a casos de uso de diversos sectores.

CASO DEL SECTOR TURÍSTICO: BIOTREND
Dentro del sector turístico **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, trató el caso de un cuadro de mando intelligen-

te para el sector hotelero, Biontrend. Concretamente, esta herramienta de análisis de datos en tiempo real que recopila información directamente de los PMS permite a los hoteles conectados, realizar un seguimiento de la situación actual, futura y pasada de la actividad turística. El objetivo es realizar un análisis predictivo que facilite la toma de decisiones empresariales.

Entre las tareas que ofrece están hacer seguimiento de parámetros como los ingresos, la ocupación, número de habitaciones vendidas, pernoctaciones, ADR y RevPar. Además ofrece análisis por régimen alimenticio, comparativa de ingresos por países, de cancelaciones, de evolución de ventas, ingresos medios, análisis por canal de distribución, por tipología de habitaciones.

Asimismo, esta herramienta ofrece entre otras características contar con datos de relevancia de forma automática, gracias a la conexión con sus sistemas de gestión (PMS), siendo los datos 100% reales. También permite contar con una comparativa con competidores, creando un set necesario para comparar datos propios con los de la competencia o con el conjunto de hoteles del destino. Proporciona un análisis predictivo basado en datos agrupados facilitando analizar tendencias y comportamientos de

la demanda. Asimismo, Biontrend muestra gráficos comparativos con el periodo anterior y las previsiones a un año vista. Por último, destacar la facilidad de integración gracias a que garantiza el anonimato de la información de los distintos participantes.

Los actores involucrados en este cuadro de mando inteligente son los hoteles de las asociaciones hoteleras que se adhieran a utilizar esta herramienta.



En definitiva, el principal beneficio obtenido por Biontrend es la posibilidad de que el hotelero disponga de información agregada de valor, así como con previsiones necesarias para facilitar la toma de decisiones estratégicas.

OPORTUNIDADES Y RETOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El nivel de digitalización de las micro y pequeñas empresas turísticas en España se sitúa en el 47,6%, según el segundo informe elaborado por la Secretaría de Estado de Turismo, a través de SEGITTUR, con la colaboración del sector turístico, entre ellos ITH.

El segundo informe Nivel de Digitalización de las Pymes Turísticas Españolas fue presentado por la secretaria de Estado de Turismo, Rosario Sánchez Grau, y el presidente de SEGITTUR, Enrique Martínez, en un acto que también contó con intervenciones de representantes de los subsectores que participaron en la elaboración del informe, donde ITH ocupó un lugar relevante entre las organizaciones involucradas

La secretaria de Estado destacó que el nivel de digitalización de las pymes turísticas se ha incrementado en 16,4 puntos, habiendo pasado del 31,2% del primer informe al 47,6% en el segundo. Así mismo, explicó que siguen siendo las áreas de marketing y ventas, junto con la de talento, donde la transformación digital está más presente.

"La digitalización está presente en todo el ciclo de vida del viaje, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta", incidió la secretaria de Estado, recalcando que "los turistas cada vez utilizan más la tecnología para organizar su viaje, por lo que las empresas deben estar preparadas para atender esas nuevas necesidades, ser más competitivas y llevar a cabo una gestión más eficiente".

Tras la presentación, se llevó a cabo la mesa debate "Oportunidades y retos de la transformación digital del turismo". El objetivo de la mesa fue que cada uno de los parti-

cipantes dieran su punto de vista sobre los resultados obtenidos, conocer qué se está haciendo en cada sector para impulsar la digitalización y mostrar los retos y las oportunidades que se encuentran en el proceso de transformación digital.



La mesa debate estuvo moderada por Enrique Martínez, presidente de Segittur, y estuvo compuesta por Juan Barahona, presidente de FENEVAL; Enrique Espinel, director de operaciones de Civitatis; Emilio Gallego, secretario general de CEHE; Carlos Garrido, presidente de CEAV; Jaime Rodríguez, director general de CONFEBUS; y Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH.

INNOVACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA EN **TIS SEVILLA**



Tourism Innovation Summit, que se llevó a cabo del 23 al 25 de octubre, es un foro internacional de innovación, tendencias y reflexión para el sector turístico que ofrece a los directivos y a las empresas del sector conocer las últimas soluciones y productos tecnológicos para mejorar su competitividad.

En el marco del Tourism Innovation Summit, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general, y Paula Miralles, del área de Innovación de ITH, participaron en las mesas debate sobre el impacto revolucionario de las redes sociales y los creadores de contenido en la promoción turística, y Organizaciones aliadas para la Innovación con propósito, respectivamente.

En los últimos años, el marketing y la comunicación digital en el ámbito turístico han vivido una profunda evolución, marcada por el avance tecnológico y el cambio en las expectativas de los viajeros. En 2024, ya no basta con estar presente en redes sociales o centrar los esfuerzos en estrategias tradicionales como SEO y SEM. El sector se adentra en una nueva era, con enfoques renovados y más sofisticados.

Estas nuevas formas de conectar y fidelizar a los huéspedes fueron analizadas por referentes del sector como **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero; **Pedro Molleda**, Senior Vice President de NH Hotel Group; **Annalisa Nash**, Intercultural Strategy de BecauseCulture; **Francisco Nogueira**, Country Lead Iberia de HiJiffy; y **Nina Colaric**, Head of Social Media de Slovenian Tourist Board, en la mesa debate denominada "AI: Strategic and Operational Management and Marketing". Además, **Jordi Caralt**, director general de Hidden Away Hotels, y **Alfonso Pérez Liñán**, director de marketing y comercial de Palladium Hotel Group, compartieron su visión sobre las tendencias más innovadoras que están redefiniendo el lujo y la experiencia en el sector 'hospitality'.

Por su parte, **Paula Miralles** participó en la mesa debate "Allied organisations for Innovation with Purpose", junto a **Inés De Águeda Corneloup**, Associate Director - Center



for Social Innovation and Sustainability in IE University; **Estrella Aco**, Senior Specialist en Promperú; **Federico Sainz de Robles**, CEO de Sepiia y moderado por **Carlos Bello**, director de Innovación de Ilunion Hotels.

Miralles destacó que muchos proveedores tecnológicos desarrollan herramientas pensadas para grandes cadenas hoteleras, sin considerar las necesidades específicas de los pequeños hoteles independientes. "Lo que nos encontramos frecuentemente es que las pymes requieren soluciones más personalizadas y menos costosas, que no impliquen grandes cambios en infraestructura, pero que puedan mejorar su eficiencia y reducir su impacto ambiental". Y señaló que "La verdadera innovación con propósito para las pymes implica diseñar estrategias y herramientas que se ajusten a sus objetivos y recursos, no solo a lo que dicta la tendencia en tecnología hotelera".

DESAFÍOS E INNOVACIONES EN LA INDUSTRIA HOTELERA

El pasado 10 de octubre, en el lujoso hotel de 5 estrellas Baobab en Gran Canaria, Adyen celebró el "Adyen Experience Hotelaria: IA e innovación en la industria hotelera"

Esta jornada, especialmente dirigida a los principales grupos hoteleros de la región, se consolidó como un punto de encuentro clave para analizar las tendencias emergentes y los retos actuales que la inteligencia artificial está generando en el sector hotelero, tanto a nivel nacional como europeo.

El programa incluyó ponencias y mesas de debate que permitieron a los asistentes profundizar en el potencial transformador de la IA y compartir experiencias aplicadas al entorno real del 'hospitality'.



Entre los momentos más destacados, cabe señalar la ponencia inaugural de **Rafael de Jorge**, fundador de Growtur, titulada "Introducción a la IA aplicada al turismo". Su intervención ofreció una visión inspiradora y práctica sobre cómo la inteligencia artificial puede redefinir los procesos, la experiencia del cliente y la estrategia de los establecimientos turísticos.

Tras la ponencia se celebró la mesa redonda "Afrontar los desafíos e innovaciones en la hostelería: puesta en práctica", compuesta por profesionales de referencia del sector. En ella participaron: **Dafna Martín Beltrán**, Senior Business Development Sales de Adyen; **Álvaro Carrillo de Albornoz** de ITH; **Ángel Daniel Román Megía**, Corporate ePayment Manager de Iberostar Group; y **Leonardo Llorente**, Head of Product de Roiback. Durante el debate, se expusieron distintas perspectivas sobre la aplicación práctica de tecnologías emergentes, casos de uso en entornos reales y soluciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Para cerrar la jornada, los asistentes pudieron disfrutar de una cata de vinos locales, un espacio distendido que favoreció el networking entre los profesionales del sector.

CEUTA ANTE EL FUTURO DEL **TURISMO INTELIGENTE**

El Instituto Tecnológico Hotelero participó en el II Foro Económico Español en Ceuta, donde expertos analizaron las claves del turismo inteligente y el papel transformador de la inteligencia artificial en el sector.

En el marco del II Foro Económico Español, celebrado en Ceuta y organizado por EL ESPAÑOL e Invertia con el patrocinio del Gobierno de Ceuta y la Cámara de Comercio, se abordó uno de los temas más relevantes del presente y futuro del sector: el turismo inteligente.

Una de las mesas redondas más destacadas del encuentro se centró en definir este concepto —complejo y en constante evolución— así como en analizar su implementación en distintos destinos. En el debate participaron **Javier Sánchez García**, consultor; **Federico Rollán**, responsable de la Smart Tourism Office de Sevilla; y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero, bajo la moderación de **Ángel Recio**, delegado de EL ESPAÑOL en Málaga.



Durante la conversación, los ponentes destacaron la necesidad de comprender con claridad qué significa realmente el turismo inteligente y cómo puede aplicarse de manera efectiva. En este sentido, la inteligencia artificial tuvo un papel protagonista. Álvaro Carrillo de Albornoz hizo especial hincapié en cómo herramientas como ChatGPT están transformando la forma en que los usuarios interactúan con el entorno digital, afirmando que “hemos pasado de buscar en internet a hablar con internet, lo cual cambia completamente la experiencia del usuario”.

Asimismo, subrayó que la IA permite a los destinos turísticos recopilar y analizar datos de comportamiento, búsquedas y reservas, lo que posibilita una mejor comprensión tanto de los visitantes actuales como de los potenciales, optimizando así las estrategias de promoción y fidelización.

En lo que respecta a Ceuta, Carrillo de Albornoz destacó el potencial de la ciudad para posicionarse como un destino turístico inteligente y sostenible, gracias a su sólida base estructural. “Ceuta debe definir su identidad turística y el perfil de los visitantes a los que quiere atraer, replicando buenas prácticas ya consolidadas en otros destinos”, concluyó.

FORMACIÓN PARA EXPLORAR EL FUTURO DEL TURISMO Y LA TECNOLOGÍA **EN CUENCA**

El pasado jueves 13 de junio, Cuenca acogió una completa jornada formativa en la que destacados expertos del sector turístico compartieron su conocimiento sobre innovación, inteligencia artificial, marketing digital y nuevas tendencias aplicadas a la hotelería y el patrimonio.

El jueves 13 de junio se celebró en Cuenca una enriquecedora jornada de formación dedicada a la innovación y la evolución tecnológica en el turismo y la hotelería, con la participación de profesionales de referencia y un enfoque multidisciplinar.

La jornada se inauguró con la ponencia de **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero, quien presentó un análisis sobre las principales tendencias tecnológicas que están transformando la industria hotelera y turística.

A continuación, **Miguel Ángel Valero**, profesor de la Universidad de Castilla-La Mancha, abordó nuevas tendencias turísticas vinculadas al Patrimonio Histórico, poniendo en valor el papel del turismo cultural en la dinamización de los destinos.

El enfoque práctico llegó de la mano de **Verónica Poyuelo**, del Hotel Mandarin Oriental Ritz, y **Rafael Llanes**, CEO de Skyview, quienes guiaron a los asistentes en un taller sobre la aplicación de la inteligencia artificial en el sector hotelero, además de reflexionar sobre su evolución y tendencias futuras.

Más tarde, **Sheila Quesada**, CEO de Sheila Quesada Personal Travel Planner, centró su intervención en la tecnología aplicada a la intermediación turística, destacando la im-

portancia de la personalización en los servicios como clave para diferenciarse en un entorno competitivo.

Ya en horario de tarde, **Clara Soler**, CEO de la agencia Sumeru, ofreció una ponencia práctica sobre marketing digital aplicado al sector turístico, con ejemplos útiles y estrategias innovadoras orientadas al entorno online.

La jornada concluyó con una mesa redonda moderada por **Raquel Álvaro Bascuñana**, jefa de recepción del Hotel NH de Cuenca, que reunió a Álvaro Carrillo, Clara Soler, Teresa Almansilla y Sheila Quesada. El debate se centró en las tecnologías emergentes en el sector turístico y los nuevos perfiles profesionales más demandados, generando un espacio de reflexión y diálogo entre asistentes y ponentes.

El evento fue un claro ejemplo de cómo la formación profesional y la innovación van de la mano para preparar al sector turístico ante los retos del presente y del futuro.



ENCUENTRO DE MUJERES DIRECTIVAS

La edición anual del encuentro de Mujeres Directivas, organizado este año por Computing en colaboración con Avanade e Hiberus, congregó a destacadas líderes empresariales de diversos sectores, incluidos algunos en los que la presencia femenina sigue siendo minoritaria.

El rol de la mujer, tanto en el ámbito profesional como en el social, ha experimentado una transformación significativa en los últimos años. Sin embargo, el debate sobre la igualdad de género sigue vigente, especialmente en el sector TIC, donde el auge de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial generativa vuelve a poner en foco la necesidad de una mayor equidad.

Sobre estos avances y desafíos reflexionaron las expertas participantes en el encuentro anual de Mujeres Directivas, celebrado por Computing. La cita reunió a destacadas líderes de distintos sectores, incluyendo ámbitos donde la presencia femenina continúa siendo limitada: **Esperanza Sánchez**, CDO de Securitas Group; **Susana Jiménez Cañas**, directora de Sistemas de Clece; **Nuria Fuentes**, CIO y líder de Sistemas y Transformación Digital de la compañía de facilities management, Ingesan; **Raquel García**, IT Head Global Pharma Manufacturing & Country Head



Spain de Merck; **Henar Pinilla**, directora de Tecnología y Sistemas de la compañía de seguros en Cesce; **Noelia Marbán**, directora de Tecnología de Universidad Nebrija; **Beatriz Heras**, jefe de Área y Proyectos Transformación Digital en ITH; y **Raquel Martínez**, responsable de Gestión de Continuidad de Negocio de Redeia.

ROBÓTICA APLICADA AL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y LA RESTAURACIÓN

El evento, organizado por la **Fundación Bit**, fue un punto de encuentro para profesionales y expertos interesados en el papel de la robótica como herramienta de transformación para mejorar la eficiencia, la sostenibilidad y la competitividad del sector turístico en las Illes Balears.

Representantes de la industria hotelera y de la restauración, profesionales TIC del turismo, estudiantes y numerosos medios de comunicación, se reunieron el 12 de noviembre en el ParcBit para participar en la jornada sobre robótica aplicada a la hostelería y la restauración.

El objetivo de esta jornada fue ofrecer un espacio donde explorar cómo la robótica puede aportar soluciones eficaces para tareas repetitivas y de alto esfuerzo físico, mejorando así las condiciones laborales y la eficiencia operativa en el sector turístico. La jornada proporcionó una oportunidad única para conocer en directo las últimas innovaciones en robótica colaborativa y móvil, estableciendo sinergias comerciales entre empresas del sector.

Durante la apertura del acto, el director general de Innovación y Transformación Digital del Govern de les Illes Balears, **Sebastián González**, destacó el compromiso de la administración con la transformación digital y subrayó que «la robótica ha venido para mejorar la vida de las personas y potenciar el bienestar y la seguridad de los trabajadores de un sector fundamental para las Illes Balears pero, a la vez, muy exigente para el personal. Esta tecnología no solo permitirá crear puestos de trabajo de mayor calidad, sino que también promoverá el desarrollo social y económico, aportando sostenibilidad y riqueza en el territorio». Además, resaltó la importancia de fomentar las vocaciones en STEM y la capacitación digital para garantizar que los profesionales del sector estén preparados para los retos del futuro.

Tras la inauguración, **Beatriz Heras**, hizo una introducción de la robótica en el sector hotelero, experiencias previas y expectativas y presentó **ITH Robotics Club** a los asistentes.

La jornada puso en valor las aplicaciones más innovadoras de la robótica colaborativa y móvil, destacando las oportunidades para el sector turístico. En las diferentes mesas redondas y demostraciones prácticas, se subrayó cómo la robótica puede mejorar la seguridad y el bienestar del personal, en un sector que se caracteriza por su elevada exigencia. A través de ejemplos prácticos, como el de la robótica para tareas de cocina, limpieza, vigilancia y servicio, los asistentes pudieron ver cómo la tecnología puede ayudar a aliviar la carga de trabajo física y mejorar la eficiencia operativa.

Una apuesta por el futuro de la hostelería y la restauración



ITH ROBOTICS CLUB

ITH Robotics Club es una comunidad dedicada a promover la innovación y el avance en el campo de la automatización, la robótica y la IA, en el sector hotelero.

El club de encuentro entre hoteleros, asociaciones y tecnologías para la co-creación de soluciones de automatización y robótica y su implantación en hoteles con el fin de acercar soluciones de robótica prácticas y útiles aplicables al sector.

Tiene el objetivo de fomentar el intercambio de conocimientos y experiencias en el campo de la robótica, facilitar la colaboración entre los miembros para llevar a cabo proyectos conjuntos, y, promover la divulgación y la conciencia sobre la robótica en la comunidad.



Beneficios:

Participación en proyectos conjuntos con otros integrantes del club

Acceso a talleres, charlas y eventos exclusivos

Servicios de consultoría, asesoría, acompañamiento e implementación de soluciones

Recursos y materiales relacionados con la robótica

Oportunidades de networking y colaboración con profesionales y expertos del campo

A lo largo del año, ITH Robotics Club ha participado en diversos eventos y jornadas en los cuales se ha mostrado el papel cada vez más relevante de la robótica en el sector turístico. Desde la automatización de tareas hasta la creación de experiencias innovadoras, se han compartido perspectivas sobre cómo los robots están transformando la forma en que operamos y experimentamos el turismo.

BIONTREND: INTELIGENCIA COMPETITIVA APLICADA AL ANÁLISIS HOTELERO

Herramienta colaborativa para la toma de decisiones basada en datos reales del sector

Biontrend continúa su consolidación como una herramienta estratégica de inteligencia competitiva para el sector hotelero español, con especial foco en las pequeñas y medianas empresas (PyMEs). Liderado por **HOSBEC**, y con la colaboración activa del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el proyecto ha avanzado durante 2024 en su implantación a nivel nacional, permitiendo a los establecimientos hoteleros beneficiarse de una solución tecnológica de alto valor para la previsión de demanda y la toma de decisiones informadas.



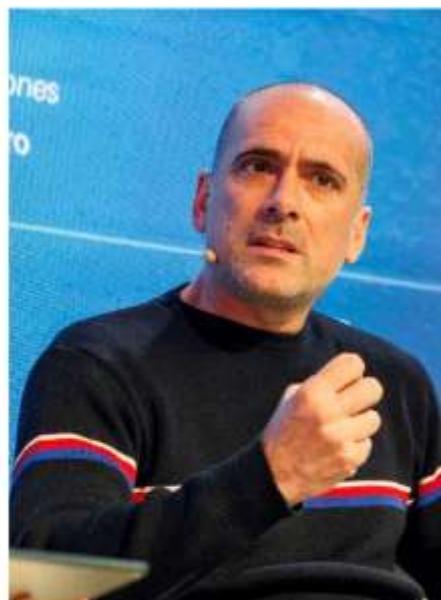
La plataforma permite el acceso a información crítica a partir de la interconexión directa con los PMS de los hoteles participantes. Los datos compartidos —relativos a reservas, mercados emisores, canales de venta, segmentación de cliente, precios e ingresos— son procesados y visualizados en tiempo real a través de un panel de control intuitivo y personalizable.

Biontrend permite acceder a información clave como:

- Ocupación hotelera**
- Habitaciones vendidas**
- Precio medio**
- RevPAR**
- Ingresos**
- Pernoctaciones**

Gracias a la colaboración entre entidades del sector y al uso intensivo de tecnologías de Big Data, Biontrend permite reducir significativamente la brecha de información que históricamente han enfrentado los pequeños y medianos hoteles. El sistema proporciona una visión precisa y actualizada tanto del rendimiento del propio establecimiento como de la evolución del destino, apoyando la planificación estratégica con datos reales y comparables.

OPERACIONES



Juan M^e Sánchez Villar
Socio y Director de Operaciones
Caro Hotel (Valencia)

ACOMPAÑADOS ES SIEMPRE MÁS INTELIGENTE

Somos socios del ITH desde hace mucho. Desde años antes, de hecho, de que, en 2012, en Caro Hotel abriéramos nuestras puertas. Como hotel urbano e independiente, desde el inicio creímos que la soledad en un sector tan vivo e interconectado no sería una buena elección.

Durante todo este tiempo hemos tratado de escuchar, de estar siempre atentos, y hemos recorrido nuestro propio camino con el combustible de la curiosidad y con ideas que a menudo no eran convencionales. Quizás por ello, en 2024 tuvimos la ocasión (y el placer) de ser seleccionados para el desarrollo del proyecto TechYRoom 2.0 junto al ITH. Es la primera vez que nos convertimos en agente activo en una iniciativa que nos trasciende y que, de forma sana, pretende extrapolar al conjunto del sector nuevas soluciones en operaciones y procesos, en experiencia con huéspedes, en salud laboral o en sostenibilidad. Visualizamos una hotelería más consciente, inclusiva y digitalizada, que sobre todo abra espacios para la interacción personal y la hospitalidad, y en ese intento de aplicar una nueva mirada a nuestro alrededor nunca damos por sentado lo previo ni lo conocido.

Probablemente, la hotelería tiene aquí un buen margen de transformación. Es ineludible tomar conciencia plena del impacto de nuestra actividad en un contexto turístico y social cada vez más complejo, especialmente en las ciudades, y hacernos responsables y actuar sin temor. Abrazar el cambio nos ofrece sin duda incertidumbre, pero es el único horizonte en el que nos mantendremos vivos. Por suerte, las líneas de pensamiento que el mañana de este sector abre ante nosotros son múltiples y apasionantes.

El futuro nos enseña que siendo lentos no seremos, y que yendo solos no llegaremos. Somos un sector robusto y resiliente que tiene a su alcance proponer un paradigma, un modelo ejemplar de impacto y actividad. Sabemos que en el ITH están en ello y sabemos también que recorrer acompañados este camino será siempre lo más inteligente.

TRANSFORMANDO EL SECTOR HOTELERO DESDE LA **INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD**

El sector turístico y, en particular, el hotelero siempre se ha caracterizado por su elevado dinamismo y en ello, la Comunitat Valenciana nunca se ha quedado atrás, sino que, ha ejercido el liderazgo colaborativo imprescindible para dar respuesta a los retos que cada coyuntura planteaba y anticiparse a lo que estaba por venir. Aunque los desafíos actuales son múltiples y en continua evolución, probablemente, todo el sector coincidirá en destacar como los principales: la transformación digital, la sostenibilidad y la competitividad global.

Ante estos retos, los modelos tradicionales de gestión hotelera ya no resultan viables por lo que resulta fundamental el apoyo que desde Turisme Comunitat Valenciana, y, entre otros, a través de Invat-tur, se presta a iniciativas que persiguen mejorar la eficiencia operativa y optimizar la experiencia del cliente integrando, por ejemplo, sistemas de gestión inteligentes y análisis de datos en tiempo real. Con estos proyectos también se pretende responder a la necesidad creciente de experiencias hiperpersonalizadas.

Así, en 2024, en colaboración con el ITH, se ha desarrollado la TechYRoom 2.0. en el Caro Hotel de València. La evolución del enfoque inicial implementado en Benidorm resalta la importancia estratégica de incluir soluciones innovadoras más allá de la habitación en otros espacios del hotel de tal forma que la nueva experiencia del huésped y de la plantilla tiene un carácter conectado e integral. Es más, la participación activa de entidades como HOSBEC y la Fundació Visit València garantizan el impacto positivo en el sector y en el destino y las soluciones aportadas por proveedores punteros, entre los cuales encontramos a empresas del Clúster de Empresas Innovadoras para el Turismo de la Comunitat Valenciana (ADESTIC) constituyen el showroom perfecto para la industria hotelera.

Esta iniciativa y otras, tales como, Biontrend y GreenHost, junto a HOSBEC, son el resultado de una firme creencia en la colaboración público privada que se verá reforzada con la apertura sistemática al conocimiento generado por otros agentes del ecosistema de innovación en el que Centros Tecnológicos y Universidades se convierten en aliados preferenciales. No olvidemos que las mejores capacidades se encuentran en nuestro entorno y con ellas la implementación innovadora de la Estrategia de Sostenibilidad Turística 2024-2028 de Turisme Comunitat Valenciana, primera Comunidad Autónoma certificada por AENOR, está siendo un éxito.



Olivia Estrella López, Directora de innovación turística en Turisme Comunitat Valenciana. Directora de Invat-tur

TECHYNEGOCIO, DESAFÍO TOTAL EN EL NEGOCIO TURÍSTICO: INNOVACIÓN, DATOS Y HOSPITALIDAD

El foro techYnegocio, patrocinado por AdQuiver, tuvo lugar durante los días 24, 25 y 26 de enero en el Pabellón 10B, dentro del espacio FITURTECHY, líder en tecnología, innovación y sostenibilidad para la industria del turismo, que en su edición 2024 se celebró bajo el lema "Desafío total".



La improvisación y los nuevos escenarios nunca experimentados dificultan las previsiones. Las empresas tienen el desafío de enfrentarse a la transformación tecnológica para recuperar la esencia humana con el foco en las personas. La rentabilidad del negocio vendrá dada por la capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes mientras que la tecnología facilita las operaciones y la prestación de servicios. La industria hotelera es hospitalidad y «Desafío Negocio» abarcó la introducción de tecnología para que las personas puedan enfocarse en el servicio a personas. «Desafío Negocio» fue el foro para repensar los estándares existentes para la industria hotelera del futuro.

AdQuiver, expertos en la transformación del sector travel a través de la activación estratégica de datos, patrocinó por tercer año TechYnegocio, un foro que destaca por abordar temas de vanguardia

en el sector y contar con la participación de líderes de la industria. Este hito refuerza el compromiso de AdQuiver con la innovación turística, así como su consolidación como patrocinador del foro.

En este foro se destacó la improvisación y nuevos escenarios impulsados por la inteligencia artificial nunca experimentados hasta la fecha y que dificultan realizar previsiones, tal y como la conocemos. Las empresas tienen el desafío de enfrentarse al reto de la transformación tecnológica para recuperar la esencia humana con el foco en las personas. La rentabilidad del negocio vendrá dada por la capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes mientras que la tecnología facilita las operaciones y la prestación de servicios.

Durante el primer día, se analizaron los desafíos que encara la industria hotelera y turística. Para ello se



trató de cerca cómo la inteligencia artificial, la realidad virtual y otras tecnologías plantean desafíos significativos en la operación de hoteles y la experiencia del viajero.

La mañana dio comienzo con la inauguración de **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT, quien quiso recalcar la importancia de conciliar los avances tecnológicos con el capital humano. El diálogo sobre "Multiplicar el valor de tu tangible, gracias a tu intangible" entre **Bruno Hallé**, Co-Head Hospitality Spain de Cushman & Wakefield y **Aurelio Vázquez**, Senior Director Asset Management de HI Partners. "El rol de los datos en la transformación de los negocios turísticos" contó con la participación de **Daniel Caro**, Chief Data Officer de Oficina del Dato Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía; **Dolores Ordóñez**, vicepresidenta de Gaia-X Hub España; **Daniel Iglesias**, Research Director de Tourism of Tomorrow Lab / NECSTour; **Jorge Núñez**, CEO de AdQuiver, estando moderada la mesa por **Lasse Rouhiainen**, International Keynote Speaker on Artificial Intelligence.

Posteriormente, moderado por **David Val**, director de TecnoHotel, el foro entró a tratar "el rol de la tecnología en el crecimiento de las cadenas hoteleras" de la mano de **Francisco Quintero**, Sales Director de Landmar Hoteles; **Alejandro Martín**, CEO de Thinkin; **Chabe Alcantarilla**, jefe del departamento de Transformación Digital de Paradores y **Raúl Pucheta**, CEO de Tyris Tech. La penúltima mesa estuvo dedicada a analizar el papel de la Inteligencia Artificial (IA) en la distribución tradicional hotelera para lo que contó con la presencia de **Gina Matheis**, CEO de Paratytech; **Daniel Romero**, Business Manager de AdQuiver; **Fermín Carmona**, CEO & Co-founder de Hotelverse; **José Manuel Sola**, CEO de Noray, siendo el moderador **Juan Carlos San Juan**, Founder & President de Casual Hoteles.

Asimismo, por la tarde se desarrolló un encuentro bajo el título de "El renacimiento del revenue: desafío de la tecnología en la gestión de ingresos" que fue moderado por **José María Carbó**, CEO Hotels de GuideBridge Capital habiendo intervenido **Sonia Molina**, COO de HotelsDot; **Chema Herrero**, CEO de Beds Revenue; **Francesc González**, CEO & Co-founder de The Net Revenue y **Alejandro García**, Director of Sales de Duetto.

La jornada finalizó con un acto de reconocimiento de los 150 profesionales más influyentes del sector turístico de España, entre los que se encontraban **Javier García Cuenca**, presidente de ITH, **Ramón Estalella**, secretario general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, y **Coralia Pino**, responsable de proyectos en el área de la sostenibilidad y la eficiencia energética.



En el foro techYnegocio, dedicado a la tecnología y el negocio, se orientó el segundo día a la reivindicación de la hospitalidad. Por eso, la mañana comenzó con **José Luis Zoreda**, vicepresidente ejecutivo de Exceltur; **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT; y con **Juan Carlos Cavero**, director de Agenttravel como moderador, comentando los retos a los que se está enfrentando el turismo, recalcando la importancia de la colaboración público-privada.

A continuación, se realizó la entrevista "El desafío de sobrevivir en la Era de la Incertidumbre" donde participó **Miguel Villaroya**, director general en Spring Hoteles; y **María Jesús Lillo**, departamento de empresas asociadas de Turismo de Tenerife como entrevistadora.

Siguiendo esta línea, debatieron sobre las nuevas realidades a las que se exponen los hoteles en la industria **Juan Carlos de León**, CEO de GF Hoteles; **Federico Fuster**, CEO de Climia Hoteles; **José Rodríguez**, CEO de Sercotel Hotel Group; y **Alberto Bernabé**, Senior Advisor en PwC como moderador.

Seguidamente, **Ildefonso Moyano**, VP Customer Excellence en Mews, expuso los desafíos a los que se enfrenta el PMS como gestor de espacios, experiencias e impulso de los ingresos.

Para concluir la mañana, los asistentes pudieron disfrutar de la entrevista "El efecto Latin Grammy: hotelería y eventos" donde participó **Adrián Gómez**, CIO de Turismo y deporte Andalucía. Latin Grammy Sevilla; y **Toni Mascaró**, CEO de eMascaró.

Uno de los mayores desafíos del sector turístico, es la captación y retención del talento, por eso, la tarde de negocio comenzó hablando sobre ello con **Ana M^a Camps**, directora del Departamento de Formación y Estudios de CEHAT como moderadora; **Klaus Ehrlich**, coordinador europeo de Pact for Skills in Tourism; **Xavier Martín**, Co-Fundador & Director General de Turijobs; **Javier Jiménez**, CEO & Fundador de FORST; y **Juan Torroba**, CEO de beWanted.

Después, se realizó el diálogo "Desafío total: talento, propósito y personas" donde, realizaron una puesta en común **Carlos Domínguez**, relaciones institucionales de ILUNION; y **Ana M^a Camps**, di-



rectora del Departamento de Formación y Estudios de CEHAT.

Buscando un enfoque diferente, **Beatriz Tapia**, Account Manager de Amazon Web Services (AWS), conversó en su ponencia sobre cómo resetear el concepto de la Hospitalidad.

Terminando el segundo día, finalizaron con la mesa "ITH TechYRooms – Tecnología Hotelera 360: Revolucionando la experiencia rentable", donde han participado **Mayte García Córcoles**, Secretaria General en HOSBEC; **Pablo Hernández**, director general de RH Hoteles; y como moderadora **Beatriz Heras**, jefe de Área y Proyectos Transformación Digital Operaciones y NTIC en ITH.

El último día de FITURTECHY, el foro techYnegocio se centró en las tendencias emergentes que están revolucionando la forma en que se viaja.

Tras la inauguración de **Jesús Gatell**, vocal de la

Junta Directiva de ITH; se llevó a cabo la mesa sobre las herramientas que existen como valor añadido para el cliente. En esta mesa conversaron **José Postigo**, CEO de Foundspot; **David Gay**, director de Innovación y comunicación en ABSOTEC; **Deborah Carrer**, Reputation Expert en Hotelspeaker; y como moderador, **Alberto Martínez**, COO de CoolRooms Hotels.

Seguidamente **Juan Jesús García**, Head of Industry Affairs, EMEA de AMADEUS IT Group; **Enrique Martínez**, presidente de Segittur; **Raquel Santos**, Senior Tourism Consultant de FI Group; **Enrique Serrano**, CEO tinamica – Presidente de IA Ametic y MBIT School GAIA-X Executive Board up; y moderando **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH.



La inteligencia artificial viene a cambiarlo todo. Por eso, **Jaime Chicherí**, Revenue Manager de Personas y Creador de la comunidad RevenueKnowmads, presentó un estudio en el que se analizaron

algunos de los cambios que la IA provocará en el proceso de reserva hotelera, recalcando la importancia de las personas.

Por otro lado, **Óscar Rueda**, director de Turismo, Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe de CAF; y **Glenn Cauwenberghs**, especialista Senior en Innovación, Departamento de Innovación en OMT; participaron en el panel "OMT: Reto de Innovación en Proyectos Verdes en América Latina y el Caribe impulsado por la CAF".

Asimismo, la penúltima mesa de la mañana se adentró en el tema que inspira el proyecto de ITH Robotics Club y esta edición de FITURTECHY, la alianza de las personas, los robots y la tecnología. Esta mesa contó con la participación de **Xavi López**, CEO & Co founder de EISI SOFT; **Teresa de Pablo**, Area Manager Spain & LATAM de Hotelkit; **Manuel Cheza**, Project Manager & CMO, Robotitions; y **Beatriz Heras**, Jefe de Área y Proyectos Transformación Digital Operaciones y NTIC de ITH.

El foro finalizó con la mesa debate "Turismo 360º: Forjando el futuro del negocio como Douglas Quaid" moderada por **Mario Caira**, Coach capacitador de Comunicación Empresarial y Oratoria y en la que se contó con la participación de **Mariam Ayadi**, CEO & Founder de WiPass; **Estela Díaz Jordá**, Innovation Manager de Vodafone Business; **Edu Williams**, CEO & Founder de WS Innovation Group – The Wise Dreams; y **Alfonso Díez**, CEO de UGROUND GLOBAL.



LA AMT SOL Y PLAYA OTORGA SUS **PREMIOS A PROYECTOS INNOVADORES** QUE OFRECEN SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Los proyectos ganadores fueron Fiwoo, We Travel Hub, Boldest y Weavair, y el jurado estuvo compuesto por representantes de la AMT Sol y Playa, Instituto Tecnológico Hotelero, Segittur, Invattur y Fitur.

Los ocho municipios integrados en la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa (AMT) entregaron estos galardones en la séptima edición de los AMT Smart Destinations Awards, evento que se produjo en el marco del foro techYdestino, de FITURTECHY. Los premiados son proyectos y soluciones innovadoras que permiten la aplicación de la tecnología en el desarrollo de los destinos turísticos.

Salou, Calviá, Adeje, Arona, Torremolinos, Lloret de Mar, San Bartolomé de Tirajana y Benidorm, de la mano del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), premian de esta manera los proyectos que apoyan los esfuerzos de los territorios en superar los retos para convertirse en Destino Turístico Inteligente (DTI), reconociendo a través de cuatro categorías a otros tantos proyectos. Con la presencia de la Secretaria de Estado de Turismo, **Rosana Morillo**, representantes de la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa, del ITH y de SEGITTUR fueron los encargados de entregar estos galardones que permitirán a las entidades y empresas en las categorías de gestión integral del destino, interacción con el turista y ciudadano, sostenibilidad medioambiental y promoción y marketing del destino.

De esta manera, se galardonó a Fiwoo, We Travel Hub, Boldest y Weavair entre las propuestas presentadas en las distintas categorías. En la primera de ellas, destinada a la 'Gestión integral del destino' para Fiwoo, el encargado de recoger el galardón ha sido su CEO, **Carlos Corrales**. Esta es una solución que se configura como el primer IoT-Editor del mercado, que permite a los usuarios crear cualquier entidad dentro del sistema sin necesidad de conocimientos informáticos. Los encargados de entregar este premio fueron el vicepresidente del Patronato de Turismo de Salou, **Héctor Maiquez**; la concejala de Turismo de San Bartolomé de Tirajana, **Ylenia Vega**, y el presidente de ITH, **Javier García Cuenca**.

En la categoría de 'Interacción con turista y ciudadano', la propuesta premiada ha sido la de We travel hub, representada por su CEO **Arturo Sanz**. Se trata de una plataforma de marketing de afiliación especializada en el sector turístico. Ayuda a los creadores de contenido a monetizar las publicaciones relacionadas con viajes o destinos, y a los negocios turísticos a potenciar la venta cruzada de servicios complementarios a su actividad principal. Este premio lo entregó el alcalde de Lloret de Mar, **Adrià Lamelas**, y la concejala de Turismo de Adeje, **Patricia Paulsen**.

La tercera de las categorías premió las propuestas de 'Promoción y marketing'. El jurado tuvo en cuenta el trabajo de Boldest, representado por su CEO Xosé **Manuel Feijóo**, que contribuye a enriquecer los aplicativos webs de los destinos con la introducción de mapas y procesos interactivos. El alcalde de Calvià y presidente de la AMT, **Juan Antonio Amengual**, y la alcaldesa de Torremolinos, **Margarita del Cid**, entregaron este premio.

Por último, también se reconoció en el apartado de 'Sostenibilidad', fue premiada Weavair, que ofrece una plataforma digital para la medición, notificación y verificación directa de las emisiones de gases de efecto invernadero para una implementación y financiación más eficiente de la inversión y la transición energética. En nombre de la CEO de esta empresa, **Natalia Mykhaylova**, recogió el galardón la alcaldesa de Arona, **Fátima Lemes**. La propia alcaldesa, el alcalde de Benidorm, **Antonio Pérez**, y la subsecretaria de la Conselleria de Innovación y Turismo de la Generalitat Valenciana, **Elena Lumbreras**, entregaron este premio.

El Jurado fue compuesto por representantes de la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa (AMT) y un grupo de expertos profesionales del ámbito turístico nacional y del sector hotelero, miembros de FITUR, SEGITTUR, Invat-tur e ITH.



LOS FINALISTAS POR CATEGORÍA HAN SIDO:

Gestión Integral del Destino

Real Travel

Visualfy

Interacción con turista y ciudadano

Etiquetas electrónicas (AEME)

lurban.es

Promoción y marketing

Smartvel

Amadeus

Sostenibilidad

Ulbios

Horizontes Informática

LOS MUNICIPIOS DE SOL Y PLAYA SE CONFIGURAN COMO **DESTINOS DE ÉXITO EN LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL**

Los ayuntamientos de la AMT celebraron una Junta Directiva para avanzar en los proyectos conjuntos

Los ocho municipios integrados en la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa (AMT) continúan avanzando en su compromiso por la sostenibilidad social como elemento fundamental para garantizar el bienestar de residentes y visitantes.

En la reunión de la Junta Directiva de la Alianza, en la que participaron los alcaldes y alcaldesas de Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Sallou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos, se plasmó el trabajo que se desarrolla para continuar siendo municipios líderes en la toma de decisiones relacionadas con la sostenibilidad de los destinos.

les', basado en la experiencia y el disfrute del mar y sus recursos, fomentando la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.

En el marco de la reunión se informó sobre los avances en la definición de municipio turístico, en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo, para lo que se acordó actualizar los criterios establecidos en el estudio, que permite mejorar los requisitos para obtener esta distinción y acceder a una financiación más sólida que garantice la prestación de servicios en estas localidades líderes en el sector turístico.



De esa manera, el presidente de la AMT Sol y Playa y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, destacó que las experiencias desarrolladas en cada localidad identifican a los ocho municipios con casos de éxito en la sostenibilidad social y medioambiental, en colaboración con los agentes locales.

La Junta Directiva sirvió también para presentar el trabajo que desde la AMT Sol y Playa se está realizando para identificar estos destinos como 'Azules',

El propósito fundamental de este estudio es identificar las localidades que requieren medidas de financiación especiales para compensar las condiciones excepcionales a las que se enfrentan al ser considerados Municipios Turísticos.

Por último, la Junta Directiva permitió presentar el informe anual de actuaciones de la Alianza, además de cuestiones administrativas de funcionamiento de la asociación.

LOS MUNICIPIOS DE SOL Y PLAYA MUESTRAN SUS AVANCES EN SOSTENIBILIDAD EN UN ENCUENTRO DE CÁTEDRAS DE TURISMO

Celebrado en Benidorm, ha servido para mostrar los casos de éxito de estos destinos líderes del turismo nacional

Los ocho municipios integrados en la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa (AMT) mostraron en la celebración del II Encuentro de Cátedras de Turismo los avances en materia de sostenibilidad que desarrollan estos destinos. La cita, organizada por la Cátedra de Estudios Turísticos Pedro Zaragoza Orts de la Universidad de Alicante, se desarrolló bajo el concepto de 'ciudades proactivas'.

El presidente de la Alianza y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, destacó que con este tipo de iniciativas se continúa avanzando y dando a conocer el compromiso por la sostenibilidad so-

de Movilidad, Espacio Público, Obras y Accesibilidad Universal de Benidorm. **Francis Muñoz**, expuso los principales avances de la ciudad en los últimos años, con ejemplos concretos y cómo Benidorm se ha convertido en un caso de éxito.

La inauguración corrió a cargo del alcalde de Benidorm, **Toni Pérez**, que en su intervención destacó que los municipios de la AMT "queremos ser destinos pioneros y tenemos tanta madurez que sabemos cuál es nuestro papel".

Por eso, recalcó que el turismo "supone procurar la felicidad de las personas" y "atender a las personas incluso en los momentos de máxima dificultad". El alcalde situó a la actividad turística como "uno de los grandes activos de la economía del país" y abogó por "ponernos siempre a trabajar sabiendo que el mayor beneficio es el camino que recorremos".

El encuentro reunió a destacadas y reconocidas cátedras a nivel nacional como la cátedra Climent Guitart de Lloret de Mar, la cátedra de Turismo Industrial de la Universidad de Huelva, la de Nueva Transición Verde en Turismo y la Ciutat de Cullera de la Universidad de Valencia, la cátedra UB de Turismo, Hostelería y gastronomía CETT de la Universidad de Barcelona, la de Turismo, Sostenibilidad e Innovación de la Universitat Ramon Llull, la cátedra de Turismo CajaCanarias-As-hotel de la Universidad de La Laguna, la cátedra Turismo Inteligente de la UPV y la cátedra O-CITY Territori Valencià, también de la UPV.

Asistieron también los patronos de la cátedra de Estudios Turísticos; Ayuntamiento de Benidorm, Visit Benidorm, Patronato Provincial de Turismo Costa Blanca, Invat-tur y Hosbec.

cial como elemento fundamental para garantizar el bienestar de residentes y visitantes.

Entre las conferencias y seminarios previstos, destacaron aquellos centrados en las tendencias en movilidad, como la conferencia sobre las "Zonas de Bajas Emisiones en España. La digitalización de la movilidad" a cargo del CEO de PMUS and CIVIL, **Jesús Alba López**. Tras la misma se celebró la sesión 'Ciudades Proactivas' en la que el concejal



JUAN ANTONIO AMENGUAL: “NO TODO ES TURISMOFOBIA, NECESITAMOS UN MODELO TURÍSTICO RACIONAL”

El alcalde de Calvià intervino en el VII Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turística en Jerez, Cádiz

«No debemos calificar como turismofobia cualquier pensamiento o actitud que simplemente cuestione el actual modelo turístico. Es importante entender esa sensibilidad y empatizar con ella. Hay que proyectar la necesidad de un modelo turístico racional, evitando la referencia constante a la turismofobia sin confundir la parte con el todo de ese movimiento». Así se expresó el alcalde de Calvià y presidente de la AMT en el VII Congreso Internacional de Calidad y Sostenibilidad Turística celebrado en Jerez, Cádiz.

El encuentro se celebra cada dos años organizado por el Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad (ICTES). La premisa de esta edición fue mostrar las mejores prácticas que se están llevando a cabo en el escenario turístico, en materia de calidad y sostenibilidad, para aprender de ellas, aplicarlas y evolucionar hasta adaptarse a las necesidades del cliente, de la sociedad y del entorno. Amengual quiso huir de posiciones polarizadas al resaltar que no pueden confundirse las movilizaciones y preocupaciones de parte de la sociedad sobre el acceso a la vivienda o al número de turistas que nos visitan con una oleada de turismofobia. Insistió en la necesidad de ser permeable a estos problemas y trabajar en la consecución de un «modelo turístico racional» para entender a aquellos residentes que «se consideran invadidos o expulsados de sus ciudades».

El alcalde y presidente de la AMT esbozó una serie de líneas maestras que pasan por escalar la llegada de visitantes y romper la curva de estacionalidad, así como dar a conocer y poner en valor todo lo que la actividad del turismo aporta a la sociedad y economía por encima de sus posibles efectos negativos. Insistió en la búsqueda de la excelencia de la oferta en destino como medio para elevar el nivel adquisitivo de los turistas, primando la calidad por encima de la cantidad.

En otro orden de cosas, también explicó la experiencia aplicada en Calvià para involucrar a las empresas del sector en iniciativas que redunden en el beneficio de los residentes. Citó los ejemplos del Mallorca Live Festival (que se celebra en el municipio con un cartel internacional de primera línea) o

el ATP 250 Mallorca Championships que también recalca en Calvià y cómo se consiguió compensar a la ciudadanía con descuentos exclusivos en las entradas. De la misma manera, el hotel temático Pirates Village Resort de Santa Ponça ha aportado 130 pases gratuitos de un día a sus instalaciones a familias de la zona con niños matriculados en la guardería municipal.

Amengual recalcó la importancia de «facilitar la convivencia entre residentes y turistas después de unos años de cierto descontrol». Cabe destacar que, en Baleares, el Gobierno autonómico ha creado un foro público-privado (la Mesa para el Pacto Político para la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental) para tomar «decisiones valientes». En la Mesa se encuentran representadas las instituciones, así como 140 agentes diferentes de la sociedad y la economía.

Se proponen diversas medidas de aplicación inmediata —algunas ya en marcha—: como ordenar y monitorizar los flujos turísticos mediante aplicaciones de IA en tiempo real, la reducción de plazas turísticas en Mallorca, la llegada de vehículos en Ibiza como ya se ha hecho en Formentera, o el paquete de medidas anunciado por Palma que afectan desde cruceros hasta Rent a Cars o apartamentos turísticos. Respecto al Impuesto de Turismo Sostenible (ITS, conocida como ecotasa) aplicado en Baleares, Amengual recalcó la importancia de utilizar los fondos recaudados en proyectos que mejoren el entorno urbano y los servicios a turistas y residentes. Gracias a la ecotasa junto a los fondos Next Generation, explicó cómo se ha podido financiar la compra de establecimientos hoteleros obsoletos en Calvià para su demolición. En su lugar se esponjan las zonas maduras para dotarlas de equipamiento urbano que redunde en el beneficio de la comunidad.



LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS CREAN UN ESPACIO DE DEBATE PARA AVANZAR EN LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

La AMT Sol y Playa trabaja en la organización de un think tank que permita poner en valor el turismo vacacional, sus retos y futuro



La Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa avanzó en su asamblea la organización de un taller y think tank destinado a valorar y potenciar el turismo vacacional en el país. Este evento busca reunir a expertos y profesionales del sector para debatir sobre los desafíos y oportunidades del turismo vacacional, de sol y playa, y turismo azul, bajo el principio de sostenibilidad turística.

El presidente de la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, recalcó que "es crucial que tanto el sector público como el privado, así como la sociedad en general, reconozcan el valor añadido del turismo vacacional en nuestro país". En ese sentido, explicó que el "objetivo es mostrar que este modelo no solo es pionero, sino que también integra la naturaleza, la riqueza cultural, la salud, el deporte y la gastronomía bajo las particularidades de los destinos de sol y playa".

El taller se centrará en los retos y el futuro del turismo vacacional y del turismo azul. Además, contará con la participación de expertos, profesionales y académicos del sector turístico, quienes debatirán y pondrán en valor el modelo turístico vacacional y las actividades culturales, recreativas y de ocio relacionadas con el entorno marino.

Amengual recalcó que la organización del taller se alinea con el compromiso de la Secretaría de Es-

tado de Turismo en apoyar modelos pioneros de turismo, así como con los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, el Plan Nacional de Turismo 2023, la Red de Destinos Turísticos Inteligentes y el Programa de Experiencias Turismo España.

En ese sentido, Juan Antonio Amengual, hizo hincapié en que "el turismo de sol y playa no solo es una fuente de ingresos vital para nuestras economías locales, sino también un sector comprometido con la calidad, la sostenibilidad y la preservación de nuestros recursos naturales, culturales y sociales". Por eso, indicó que este taller será una plataforma para compartir conocimientos y promover un turismo responsable.

La asamblea también sirvió para mantener un encuentro con la directora del Consejo de Turismo de CEOE, **Inmaculada Benito**, para poner en común estrategias de ambas instituciones y exponer los avances en el Plan de Equilibrio y Sostenibilidad Turística CEOE que se está desarrollando, donde se destaca la 'regeneración' de destinos pioneros.

Benito explicó el trabajo que se realiza por parte de la patronal, que parte del diagnóstico interno de los problemas "endémicos" del sector, recalcando que es esencial la colaboración público - privada con los municipios para resolverlos y defender la cadena de valor tradicional.

LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS TRASLADAN A LA SECRETARÍA DE ESTADO LAS SINGULARIDADES Y NECESIDADES DE ESTOS TERRITORIOS

La AMT Sol y Playa mantuvo un encuentro con Rosario Sánchez Grau para avanzar en la definición de municipio turístico y el desarrollo de un gran encuentro del sector



La AMT mantuvo un encuentro con la secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez Grau**, a quien se le trasladaron las singularidades y necesidades del sector, contemplando la realidad social actual de estos territorios.

El presidente de la Alianza de Municipios Turísticos Sol y Playa y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, agradeció la disposición y el trabajo realizado por la Secretaria de Estado, así como la comprensión sobre las peculiaridades de estos ocho municipios pioneros del sector.

Además, Amengual trasladó a Sánchez Grau el trabajo realizado por la Alianza para lograr mejores servicios e infraestructuras para las personas residentes en cada uno de sus municipios y a quienes deciden visitarlos.

Rosario Sánchez Grau recalcó que "estamos a disposición de la AMT para trabajar conjuntamente

en todo aquello que pueda suponer una mejora de los destinos, tanto para los turistas como para los residentes". Además, la secretaria de Estado hizo hincapié en que "España es una potencia turística mundial, y tenemos que aprovechar que todo el mundo nos mira para liderar la preservación del ecosistema, tanto del entorno terrestre como, por supuesto, del marino".

En el encuentro, se trasladó a la secretaria de Estado el trabajo realizado para lograr una definición correcta de 'municipio turístico'. El alcalde de Salou, **Pere Granados**, fue el encargado de trasladar a Rosario Sánchez la necesidad de concluir el trabajo de la definición clara de municipio turístico que permita acceder a la financiación necesaria para estos destinos. "La ley actual no define adecuadamente lo que es un municipio turístico. Es fundamental contar con una definición precisa para garantizar una financiación singular y adecuada", afirmó Granados.

Además, el alcalde de Salou incidió en que el estudio impulsado por la AMT lidera un proceso que permitirá a otras localidades sumarse a esta definición, obteniendo beneficios en todo el territorio nacional y contemplando la realidad social actual.

Juan Antonio Amengual trasladó también el trabajo realizado por la Alianza en el reposicionamiento del turismo de Sol y Playa bajo el concepto de Turismo Azul. Los ayuntamientos miembros de la AMT han trabajado en este reposicionamiento y se han puesto a disposición de la Secretaría de Estado para liderar este proceso. "Nuestro objetivo es posicionar a España como líder en Turismo Azul, logrando mayores beneficios para las localidades costeras y sus habitantes", explicó Amengual.

El alcalde de Lloret de Mar, **Adrià Lamelas**, explicó el trabajo que se está realizando en la creación de un taller y think tank que abordará los retos del turismo Sol y Playa. Este espacio permitirá dotar de contenido a la estrategia de Turismo Azul de manera concreta y práctica, "así como avanzar en el trabajo que estos destinos pioneros están realizando en la sostenibilidad medioambiental y social", indicó.

Fue el alcalde de San Bartolomé de Tirajana, **Marco Aurelio Pérez**, quien hizo un repaso a los grandes proyectos transformadores que los distintos

municipios están ejecutando. "Cada municipio ha venido realizando grandes proyectos de forma consistente. Es necesario seguir ese camino para transformar nuestros destinos turísticos", destacó Pérez. Además, recalcó que se sigue trabajando en la sostenibilidad de los servicios que se prestan con el objetivo de transformar los municipios.

Por último, el alcalde de Adeje, **José Miguel Rodríguez Fraga**, mostró la implicación de la Alianza en la Estrategia Turismo 2030, entendiendo que "habrá que desarrollarlo en un panorama cambiante", dijo. En ese sentido, mostró la disposición de la AMT para ser partícipe de la cogobernanza colaborativa, "que permita elaborar y aplicar políticas que promuevan la sostenibilidad del sector".

Rodríguez Fraga insistió también en la necesidad de que la marca turística de España esté vinculada a un sistema viable de sostenibilidad, en el que se avance en la sostenibilidad social.

Sobre este asunto, la alcaldesa de Arona, **Fátima Lemes**, ahondó en el compromiso de los municipios de la AMT Sol y Playa en la mejora de los servicios y atenciones que se prestan a la ciudadanía residente por parte de los consistorios. Para ello, se planteó a la Secretaría de Estado la necesidad de un trabajo común.



IMPULSO AL TURISMO AZUL EN ESPAÑA

Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos reorientan su estrategia turística de sol y playa con un enfoque sostenible, cultural y de preservación del entorno marino

Las ocho localidades que integran la Alianza de Municipios Turísticos de España han decidido impulsar el concepto de turismo azul, una innovadora estrategia que busca transformar el tradicional turismo de sol y playa, incorporando principios de sostenibilidad, promoción de la cultura local y protección del entorno marino. Esta iniciativa se enmarca dentro del compromiso de la AMT de liderar el turismo responsable y de calidad en España.

El turismo azul se define como un enfoque turístico que prioriza la conservación de los ecosistemas marinos y costeros, al tiempo que promueve el desarrollo sostenible de las comunidades locales. Esta estrategia no solo busca reducir el impacto ambiental del turismo, sino también revalorizar la riqueza cultural y natural de los destinos costeros, creando experiencias auténticas y responsables para los visitantes.

El presidente de la AMT y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, destacó la relevancia de esta nueva dirección, ya que "este nuevo concepto representa un cambio de paradigma en la manera en que gestionamos nuestros destinos turísticos. No se trata solo de disfrutar del sol y la playa, sino de hacerlo de manera consciente, respetuosa y sostenible. Queremos que nuestros municipios sean ejemplos a seguir en la conservación del medio ambiente y la promoción de nuestra cultura local. Esta iniciativa es una oportunidad para posicionar a la AMT como líder en la transformación del turismo hacia un modelo más sostenible".

La adopción del concepto de turismo azul ha sido el resultado de un proceso colaborativo en el que han participado expertos en turismo sostenible y los representantes de los municipios miembros de la AMT. La presentación oficial del turismo azul a los integrantes de la Alianza tuvo lugar durante una



reunión celebrada en Madrid, en marzo de 2024, donde se discutieron los objetivos y las acciones estratégicas a implementar en las próximas acciones.

"El turismo azul no solo es una respuesta a las demandas crecientes de los viajeros por experiencias más auténticas y sostenibles, sino también una necesidad imperiosa para preservar nuestros recursos naturales y culturales para las futuras generaciones", añadió Amengual. "La AMT se compromete a liderar esta transición, trabajando de la mano con todos los actores involucrados", sentenció.

Con esta iniciativa, la AMT refuerza su papel como pionera en la evolución del turismo en España, buscando generar un impacto positivo tanto en el medio ambiente como en las comunidades locales. La adopción del turismo azul no solo subraya la responsabilidad de los municipios turísticos con el entorno, sino que también abre nuevas oportunidades para el desarrollo económico sostenible y la promoción de la identidad cultural de las regiones costeras.

LOS MUNICIPIOS DE LA AMT SOL Y PLAYA PIDEN PARTICIPAR EN LA DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA TURISMO 2030 ESTATAL

Durante la junta directiva, celebrada en el marco de Turespaña 2024, los representantes de los ocho territorios de la alianza definieron tener un papel más activo en la toma de decisiones, ya que casi el 15 % de los turistas que visitan España pernoctan en estas localidades y aprovecharon para aprobar la creación de una nueva categoría a 'Proyecto Innovador en Destino' en los premios anuales que entrega en FITURTECHY, AMT Smart Destinations Awards



La AMT solicitó tener un espacio a nivel institucional para participar activamente en la definición de la Estrategia de Turismo 2030. Durante la junta directiva celebrada en Arona (Tenerife), en el marco de Turespaña 2024, los representantes de sus ocho municipios reclamaron una mayor presencia en la toma de decisiones sobre el sector, acorde con su peso y representatividad, ya que casi el 15 % de los turistas que visitan España pernoctan en estas localidades.

El presidente de la AMT Sol y Playa y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, destacó que "la voz de los municipios, que en mayor medida soportamos la llegada de turistas a nuestro país y que contribuimos de forma decisiva al desarrollo de este importante motor económico, debe ser escuchada en las reuniones e instancias en las que se está decidiendo la hoja de ruta que marcará el desarrollo del sector. El conocimiento práctico que

desde los municipios podemos aportar en relación al impacto en las comunidades locales es fundamental para la adopción de soluciones solidarias y efectivas".

En este encuentro, los representantes de los municipios de Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos también han acordado avanzar conjuntamente en el desarrollo de acciones de Turismo Azul que contribuyan al desarrollo de un modelo sostenible y concienciado con el entorno.

UNA NUEVA CATEGORÍA EN LOS AMT SMART DESTINATIONS AWARDS 2024

Además, la alianza acordó sumar la categoría 'Proyecto innovador en destino' en los premios AMT Smart Destinations Awards, que otorga cada año en FITURTECHY, durante la Feria Internacional de Turismo (FITUR). De esta forma, los ocho municipios, a través de sus alcaldes que componen el jurado, buscan reconocer aquella iniciativa, pública o privada, que ha tenido un impacto representativo en la mejora de la oferta de un destino, aplicando aspectos originales y novedosos.

Esta nueva categoría se suma a las ya existentes: Gestión integral del destino, Interacción con el turista y ciudadano, Promoción y marketing del destino y Sostenibilidad medioambiental.

LA AMT IMPULSA EL TURISMO AZUL Y SOSTENIBLE EN LA WTM DE LONDRES

La AMT apuesta por liderar el camino hacia un turismo innovador y sostenible, que conserve el atractivo de los municipios más emblemáticos de España

La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa participó activamente en la World Travel Market (WTM) de Londres, uno de los principales eventos internacionales del sector turístico, con el objetivo de promover un turismo sostenible y de calidad en los destinos líderes de España.

En este marco, representantes de la AMT, encabezados por su presidente y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, mantuvieron una reunión estratégica con la secretaria de Estado de Turismo, en la que se abordaron líneas de colaboración y desarrollo para el turismo azul y la sostenibilidad en el mercado británico.

En este sentido, la WTM de Londres fue una "excelente oportunidad para reforzar la imagen de España como un destino turístico comprometido con la sostenibilidad y la calidad", explicó Juan Antonio Amengual, ya que "nos hemos reunido con la secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez Grau**, para analizar cómo, desde la Alianza, podemos seguir impulsando iniciativas que no solo beneficien a nuestros destinos, sino que contribuyan a consolidar España como líder en turismo sostenible".

En esta edición de la WTM, la AMT, en colaboración con la Oficina Española de Turismo en Londres, propuso una nueva iniciativa que planea llevar a cabo en el próximo año: una presentación específica en el mercado británico centrada en el turismo azul y la sostenibilidad. Esta acción se enmarca dentro de la estrategia de la Alianza para captar un público británico cada vez más consciente de la importancia de viajar de forma responsable y sostenible.

Amengual añadió que el objetivo es "mostrar a nuestros visitantes británicos la riqueza natural de nuestros destinos y cómo, a través de nuestra estrategia de promoción del turismo azul, estamos trabajando para preservar y respetar nuestros entornos".



La AMT sigue apostando por liderar el camino hacia un turismo innovador y sostenible, que conserve el atractivo de los municipios más emblemáticos de España y refuerce su compromiso con el medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales.

Durante la reunión celebrada en el marco de la WTM de Londres, los municipios turísticos de la AMT expresaron su preocupación por la difícil situación que atraviesan las localidades afectadas por la DANA. En estos momentos difíciles, la Alianza muestra su total solidaridad con las zonas damnificadas y sus habitantes, ofreciendo todo su apoyo y disposición a las autoridades locales y a los afectados por este fenómeno meteorológico.

LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS DE ESPAÑA MUESTRAN PRÁCTICAS INNOVADORAS Y SOSTENIBLES PARA **PRESERVAR LAS ZONAS COSTERAS** EN EL CONGRESO SUN&BLUE ALMERÍA

Representantes de la Alianza de Municipios de Sol y Playa defienden su liderazgo en sostenibilidad y tecnología aplicada al turismo

La AMT dio a conocer prácticas innovadoras y sostenibles para preservar las zonas costeras en el marco del Congreso Sun&Blue Almería 2024, organizado entre el 20 y el 22 de noviembre en la ciudad andaluza.

servar y gestionar de manera sostenible las zonas costeras.

Amengual subrayó que "los destinos líderes como los que forman parte de la AMT debemos asumir un papel activo en la protección del entorno costero, no sólo porque es la base de nuestra competitividad turística, sino también porque es nuestra responsabilidad hacia las generaciones futuras. Este Congreso es una oportunidad única para compartir buenas prácticas y aprender de experiencias internacionales que enriquecen nuestras estrategias locales".

También participaron en el Congreso el alcalde de Benidorm, **Toni Pérez**, en el foro sobre 'La Plataforma Inteligente de destinos para destinos azules'; el moderador y director del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), **Álvaro Carrillo de Albornoz**, en el debate sobre 'Tecnología Azul: Revolucionando la Gestión de Destinos Costeros', y el coordinador de los servicios turísticos y culturales en el Ayuntamiento de Salou, **Marc Espasa**,

en la ponencia 'Deporte Azul: Oportunidades de Desarrollo Local'.

El Congreso Sun&Blue Almería 2024 reunió a expertos de todo el mundo en sostenibilidad, tecnología y turismo para debatir sobre el futuro de los destinos azules. La AMT, como referente en la gestión de destinos turísticos líderes en España, volvió a posicionarse como un actor clave en el impulso de prácticas pioneras para la competitividad y sostenibilidad del turismo.



Representada por su presidente y alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**, la AMT participó en diversas mesas de debate que abordaron los desafíos y oportunidades de los destinos costeros en un entorno cada vez más competitivo y tecnológicamente avanzado.

Juan Antonio Amengual intervino en la sesión titulada 'Guardianes del Litoral: Prácticas Pioneras para Costas Sostenibles', compartiendo la experiencia de Calvià y los municipios de la AMT en la implementación de medidas innovadoras para pre-

ADRIÀ LAMELAS ASUME LA PRESIDENCIA DE LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS CON EL RETO DE MEJORAR LAS SINERGIAS ENTRE TURISTAS Y RESIDENTES

Representantes de los ocho municipios analizaron los retos del sector turístico en una jornada que contó con la participación de la secretaria de Estado de Turismo, Rosario Sánchez, y la directora de Turismo de Cataluña, Cristina Lagé

El alcalde de Lloret de Mar, **Adrià Lamelas**, fue elegido presidente de la Alianza de Municipios Turísticos de España de Sol y Playa (AMT) en el transcurso de su asamblea general, en la que sustituyó al alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**.

El encuentro reunió a los alcaldes de los ocho municipios que integran la Alianza, que también aprobaron una ayuda conjunta para contribuir a paliar los efectos de la DANA en Valencia.

En el transcurso de la asamblea, celebrada en la localidad de Lloret de Mar, Adrià Lamelas expresó su compromiso de seguir avanzando en los desafíos que enfrenta el sector turístico, destacando la importancia de mejorar las sinergias entre turistas y residentes, así como de optimizar las políticas turísticas.

El alcalde de Lloret, Adrià Lamelas, destacó en su discurso de bienvenida que "Lloret de Mar durante esta presidencia mantiene su voluntad de fomentar la cogobernanza y trabajar conjuntamente por un turismo que garantice el bienestar tanto de turistas como de residentes". Un reto que ha remarcado que "es clave para el futuro turístico no sólo de los destinos de la alianza sino para el conjunto del turismo global".

El alcalde de Calvià, Juan Antonio Amengual, que deja la presidencia tras un año de gestión, destacó los avances realizados en la definición y reconocimiento de los municipios turísticos, y subrayó

el trabajo conjunto con la Secretaria de Estado de Turismo, la Federación Española de Municipios y la Comisión de Turismo del Congreso.

Adrià Lamelas estará acompañado en la vicepresidencia por la alcaldesa de Arona, **Fátima Lemes Reverón**, quien aportará su experiencia en la gestión del turismo sostenible y la transformación digital del sector.

Los representantes de la Alianza también hicieron balance de 2024 y abordaron las bases para la creación de un convenio con la Secretaria de Estado de Turismo (SETUR) para la creación de un foro de alto nivel sobre el futuro del turismo vacacional. También analizaron las propuestas para la Plataforma Inteligente de Destinos de SEGITTUR. Además, repasaron la presencia de la AMT en eventos internacionales, como la WTM de Londres y el Sun&Blue Congress en Almería, así como la participación en FITURTECHY 2025, con mesas de debate sobre destinos sostenibles y digitales, y la entrega de los AMT Smart Destinations Awards.

LOS RETOS DE LOS MUNICIPIOS DE SOL Y PLAYA

En el marco de la asamblea anual, el pasado lunes 25 de noviembre, se celebró una jornada en el Teatro de Lloret, en la que se profundizó en temas clave para los ocho municipios que integran la AMT, los cuales reciben el 20% de las pernoctaciones

de todo el Estado español y generan el 4% de los puestos de trabajo turístico del país.

En la ponencia titulada 'Inspirando el futuro de los destinos de sol y playa', el profesor de Dirección de Marketing de ESADE, **Carles Torrecilla**, examinó las posibilidades para el desarrollo y la promoción de estos destinos consolidados. Puso énfasis en la necesidad de anticiparse a los cambios y la importancia de la creación de experiencias relevantes, la diversificación de la oferta y el compromiso con las comunidades locales.

Por su parte, los alcaldes de Lloret de Mar, Adrià Lamelas; San Bartolomé de Tirajana, **Marco Aurelio Pérez**; Arona, Fátima Lemes; Salou, **Pere Granados** y las concejales de turismo de Adeje y de Torremolinos, **Patricia Paulsen** y **Marta Huete**, intervinieron en una mesa redonda dedicada a los retos compartidos por los municipios de la Alianza, entre los que figuran la financiación, la convivencia, la sostenibilidad, la digitalización y la cogobernanza.

Por último, el experto en análisis de datos de la consultora Mabrian Technologies, **Carlos Sintés**, profundizó en el valor de la medición para construir estrategias efectivas de promoción y atraer a nuevos segmentos de turistas.

La clausura de la jornada contó con la participación de la secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez**, y la directora general de Turismo de Cataluña, **Cristina Lagé**.

La Secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez** destacó "el papel fundamental que tiene la Alianza en la construcción de una agenda estratégica común para hacer de España un referente mundial en turismo sostenible, que ponga a las personas en el centro y con la responsabilidad y el equilibrio como valores que orienten la actividad turística".



LA AMT AYUDA DE FORMA CONJUNTA A LOS AFECTADOS DE LA DANA

Los ocho municipios de la AMT aprobó en su asamblea anual una ayuda destinada a las localidades afectadas a través de SOS Valencia

Los representantes de la Alianza de Municipios Turísticos de España aprobaron una donación de 25.000 euros para paliar los efectos de la DANA en Valencia. Durante su asamblea anual, los alcaldes y alcaldesas de estos ocho municipios, claves en el sector turístico nacional, aprobaron destinar una ayuda conjunta a través de la organización SOS Valencia.

Esta decisión fue acordada al término de la asamblea celebrada en Lloret de Mar, en la que se aprobó el cambio de presidencia de la AMT que asume el alcalde de este municipio, **Adrià Lamelas**, relevando en el puesto al alcalde de Calvià, **Juan Antonio Amengual**.

En palabras de Adrià Lamelas, "desde la Alianza de Municipios de Sol y Playa, de la que también forma parte Benidorm, enviamos todo nuestro apoyo a las personas que han perdido a sus seres queridos durante la DANA".

"Con este gesto queremos aportar una ayuda para que los municipios afectados, que con su paisaje y su cultura forman parte del atractivo turístico que ofrece la Comunidad Valenciana y nuestro país, puedan ayudar a sus familias y negocios a recuperar parte de las importantes pérdidas materiales sufridas", añadió.



ESTUDIO DE VIABILIDAD SOBRE COBOTS PARA LA INDUSTRIA ALOJATIVA 4.0

El informe, vinculado a los cobots o robots colaborativos, busca analizar los usos y aplicaciones para mejorar el bienestar laboral y optimizar la gestión de la industria alojativa. Además, identifica áreas de oportunidad, formación necesaria para el equipo humano y la optimización de espacios, entre otros aspectos.

En un esfuerzo por dar respuesta a las necesidades cambiantes del sector hotelero y promover la innovación integral, el ITH ha llevado a cabo un "Estudio De Viabilidad sobre COBOTS: Usos y aplicaciones para mejorar el bienestar laboral y optimizar la gestión en la industria alojativa 4.0". Este estudio se enmarca dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y cofinanciado por el programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI) de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, del que el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) forma parte como representante del sector turístico.

Un proyecto pionero sobre la implementación de COBOTS (Robots Colaborativos) en hoteles en pleno funcionamiento. Este proyecto no solo busca abordar la escasez de personal y mejorar la eficiencia operativa, sino que también se enfoca en el futuro desarrollo de prototipos y la adaptación de la robótica existente a los procesos hoteleros.

Bajo el concepto ITH Innovation 360°, este proyecto va más allá de la simple implementación de tecnología, abarcando aspectos clave como la adecuación de los espacios, la capacitación del personal y la identificación de dónde es adecuado y viable la implementación de COBOTS en entornos hoteleros. Este enfoque holístico garantiza que la introducción de tecnología robótica colaborativa se realice de manera estratégica y efectiva, maxi-

mizando su impacto y asegurando una integración armoniosa con los procesos existentes.

PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN

Además, el proyecto no se limita a la fase consultiva y de colaboración, sino que incluye un piloto de implementación para el testeo de las soluciones identificadas como críticas. Este piloto permitirá probar en un entorno real las aplicaciones de COBOTS en la industria hotelera, evaluando su efectividad y recopilando datos para futuras mejoras y desarrollos.

El proyecto destaca la importancia de considerar no solo la tecnología en sí, sino también los aspectos complementarios que son fundamentales para el éxito de la implementación de COBOTS en la industria alojativa: Desde la identificación de áreas de oportunidad hasta la formación del personal y la optimización de los espacios, con el enfoque de crear un entorno propicio para la innovación y la mejora continua.

El proyecto de implementación de COBOTS en la industria alojativa representa un paso significativo hacia la modernización y la competitividad del sector, al tiempo que impulsa la adopción de tecnologías avanzadas y la mejora de la experiencia tanto para los huéspedes como para el personal. Los resultados obtenidos servirán como referencia

para futuros desarrollos tecnológicos en el sector hotelero, consolidando al ITH como un referente en innovación y transformación digital en la industria turística.

EL PROYECTO PILOTO COBOTS DE ITH IMPULSA LA EFICIENCIA HOTELERA EN LA CADENA MAGIC COSTA BLANCA

La introducción de robots colaborativos o cobots es una realidad cada día más patente en el sector hotelero, con objetivos tangibles como perfeccionar los procesos operativos, optimizar las experiencias del cliente o mejorar el bienestar laboral, entre otros. En este contexto, el Instituto Tecnológico Hotelero ha liderado un proyecto pionero, en colaboración con IntecRobots y Robottions, en el que la cadena Magic Costa Blanca fue seleccionada para participar en potenciar la eficiencia y la productividad en la operación hotelera. Este ambicioso proyecto, que tiene como base el "Estudio de Viabilidad sobre COBOTS: Usos y Aplicaciones para Mejorar el Bienestar Laboral y Optimizar la Gestión en la Industria Alojativa 4.0", marca un hito en la innovación tecnológica en la industria hotelera española. La iniciativa, que se viene desarrollando desde junio de 2023, se ha dividido en dos fases principales, inicialmente la identificación de procesos clave y posteriormente, una fase de implementación de los propios robots colaborativos.

Durante la fase de identificación de procesos clave se detectaron áreas operativas críticas que requerían mejoras significativas en eficiencia y productividad. Estas incluían la entrega de alimentos y bebidas, vajilla, limpieza de habitaciones, restaurantes y áreas exteriores, así como la atención al cliente en general. La implementación de cobots, se produjo de la mano de ITH, IntecRobots y Robottions quienes han colaborado estrechamente con los establecimientos de la cadena Magic Costa Blanca,



para introducir soluciones robóticas adaptadas a las necesidades específicas de cada área y tipo de establecimiento. Para ello, se utilizaron diversos modelos avanzados de cobots multi-fabricante diseñados para realizar una amplia gama de tareas, desde limpieza hasta optimización de servicios y atención al cliente. Los hoteles que han participado en esta iniciativa pionera fueron concretamente el Villa del Mar Benidorm, el Magic Natura Animal, y el Waterpark Resort y el Magic Robin Hood de la anteriormente citada cadena hotelera.

IMPACTOS SIGNIFICATIVOS EN TRES ÁREAS

Se definieron tres áreas de impacto para medir los resultados obtenidos durante los nueve meses de medición de datos, concretamente los relacionados con la eficiencia operativa, el resultado en el equipo humano y los efectos en los procesos de limpieza.

En lo que hace referencia a la eficiencia operativa, cabe destacar respecto a:

Horas de servicio: los cobots trabajaron un promedio de 500 horas al mes, aumentando la asistencia, tanto a huéspedes como a empleados, en un 700%

La salud laboral ha mejorado en un 30%, con un ahorro estimado en costes de entre el 15-20%, y se ha obtenido un ROI del (+30%)

y contribuyendo a una reducción del 15% en costos operativos.

Tareas de reparto: más de 40.000 tareas realizadas, logrando un incremento del 600% en eficacia y un ahorro del 20% en costos de mano de obra.

Distancia recorrida: los cobots cubrieron un promedio de 120 kilómetros al mes, reduciendo la distancia de desplazamiento manual en un 80% y ahorrando un 10% en costos asociados al desplazamiento interno.

En relación con el impacto en el personal, cabe citar los siguientes aspectos:

Formación continua: el personal experimentó un aumento significativo de la confianza en la tecnología robótica (+50%), y se han optimizado los costos en un 5%.

Liberación de carga laboral: los cobots permitieron al personal concentrarse en tareas estratégicas y de mayor valor añadido, generando un ahorro del 25% en costos relacionados con la rotación de personal y una mejora importante del bienestar laboral (+30%).

Por último, en lo que respecta a la experiencia del cliente, se extraen los siguientes datos:

Mejora en la velocidad de servicio: los huéspedes experimentaron un servicio un 30% más rápido y efectivo, aumentando los ingresos adicionales estimados en un 15%.

Satisfacción del cliente: la implementación de cobots contribuyó a un aumento del 25% en la satisfacción general y un incremento del 20% en la

fidelización, con un ROI estimado del 30%.

En el contexto de los procesos de limpieza del establecimiento hotelero, cabe mencionar que respecto a la:

1. Limpieza en habitaciones: se alcanzó una eficiencia del 85%, una reducción del 40% en tiempo por estancia y cobertura del 95% de las áreas, incluyendo espacios difíciles de alcanzar, como son por debajo de las camas y el mobiliario.

2. Limpieza en restaurantes: los cobots de limpieza lograron una eficacia del 90% en la eliminación de residuos y suciedad en el restaurante, cubriendo un área media de 300 m² en un tiempo de 45 minutos, representando una mejora del 30% en comparación con el barrido manual.

3. Limpieza en zonas exteriores: los robots colaborativos fueron capaces de limpiar 1.000 m²/hora, retirando una variedad de residuos y polvo, lo que representó una mejora del 40% en comparación con la limpieza manual, con una cobertura del 80% de la superficie.

En resumen, estos resultados reflejan el éxito del proyecto piloto en la mejora tanto de los procesos de limpieza como de los procesos de servicio, destacando la eficacia y la versatilidad de los cobots en diferentes áreas operativas del hotel. Asimismo, esta inversión estratégica demuestra el compromiso de ITH y de la cadena Magic Costa Blanca con la innovación tecnológica y la mejora continua de la experiencia del cliente y del personal en la industria hotelera.

Este proyecto está financiado por el programa de apoyo a Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI) de la Secretaría General de la Industria y PYME del Ministerio de Industria y Turismo.

ITH TECHYROOM, LA RED DE SHOWROOMS REALES DONDE ACERCAR SOLUCIONES INNOVADORAS A HOTELES Y DESTINOS

Del concepto de habitación tecnológica al hotel conectado y sostenible: el proyecto TechYroom afianza su papel como motor de cambio en la hotelería valenciana.

¿QUÉ ES ITH TECHYROOM?

Es una iniciativa del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) que promueve la modernización del sector alojativo mediante la integración de tecnología avanzada. A través de la creación de showrooms reales en hoteles, permite experimentar soluciones innovadoras, asequibles y adaptadas a las necesidades de cada establecimiento, mejorando la experiencia del huésped, la eficiencia operativa y la sostenibilidad.

ITH TECHYROOM 2.0

En 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Turisme Comunitat Valenciana han dado un nuevo impulso al programa ITH TechYroom, con la puesta en marcha del ambicioso proyecto ITH TechYroom 2.0, que consolida el camino iniciado con la versión 1.0 y amplía significativamente su alcance y su impacto.

El proyecto se anunció oficialmente el 8 de julio, cuando se dio a conocer que el **Caro Hotel - Palacio Marqués de Caro**, en el centro de València, había sido seleccionado como hotel ganador entre todas las candidaturas presentadas. Esta elección se produjo en el marco de una convocatoria lanzada por **Turisme Comunitat Valenciana**, a través de **Invat-tur**, y en coordinación con ITH, con la colaboración de **Visit València** y **Hosbec**. También se reconoció el valor de los hoteles finalistas —Hotel **Dimar** y Hotel **Vincci Lys**, ambos en València—, que se incorporaron al proyecto como colaboradores.



La ITH TechYroom 2.0 se alinea con los objetivos de **València Capital Verde Europea 2024**, incorporando tecnologías que fomentan la sostenibilidad, la eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental. El enfoque del proyecto va más allá de la habitación tradicional, proponiendo una transformación integral de los espacios del hotel para



convertirlos en entornos interconectados, más inteligentes y más respetuosos con el entorno.

El primer gran hito público se dio el 16 de octubre, cuando se celebró una visita técnica al Caro Hotel con la participación del secretario autonómico de

Turisme, **José Manuel Camarero**, y otros representantes institucionales como **Olivia Estrella** (directora de Innovación Turística), **Javier García Cuenca** (presidente de ITH), y miembros del equipo directivo del hotel. Durante la jornada, se destacó el carácter innovador del proyecto y su contribución al posicionamiento tecnológico de València como destino de referencia.

Posteriormente, el 18 de diciembre, tuvo lugar la inauguración oficial de la ITH TechYroom 2.0, una celebración que sirvió para constatar la evolución del concepto, pasando de una habitación piloto a una estrategia de transformación global del ecosistema hotelero. El evento contó con la presencia destacada de **Olivia Estrella** y **Javier García Cuenca**, quienes pusieron en valor la colaboración público-privada y la transferencia tecnológica como claves para el éxito del modelo.



Con ITH TechYroom 2.0, el proyecto adquiere una nueva dimensión, configurándose como un **laboratorio vivo de innovación hotelera**, en el que conviven eficiencia operativa, diferenciación de producto, sostenibilidad y formación del personal. Se trata de un ejemplo tangible de cómo la tecnología

puede integrarse de forma coherente y estratégica en todos los espacios del hotel, creando una experiencia más conectada, personalizada y alineada con los valores de un turismo más responsable.

PROYECTOS ANTERIORES - ITH TECHYROOM 1.0

La primera edición del proyecto ITH TechYroom se lanzó en febrero de 2024 en el **Hotel RH Corona del Mar** de Benidorm, con una inauguración institucional presidida por **Nuria Montes**, consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo de la Comunidad Valenciana. Esta fase piloto sirvió como punto de partida para validar el concepto de "habitación tecnológica" en un entorno real, donde los huéspedes y el personal pudieran interactuar directamente con soluciones digitales de última generación.

La ITH TechYroom 1.0 destacó por su capacidad de integración tecnológica a través de la colaboración con más de 25 empresas líderes del sector. Entre las soluciones implementadas se incluyeron herramientas basadas en inteligencia artificial, robótica colaborativa (cobots), domótica, vinilos inteligentes, impresión 3D, señalización accesible, sistemas de climatización y videoconferencia, mobiliario ergonómico, automatización de procesos, ciberseguridad y gemelo digital, entre otros.

El objetivo principal fue mejorar la experiencia del huésped mediante servicios personalizados y diferenciadores, al mismo tiempo que se optimizaban las condiciones laborales del personal del hotel, contribuyendo a una gestión más eficiente, cómoda y sostenible. Esta experiencia supuso la base de conocimiento y coordinación necesaria para el posterior desarrollo de ITH TechYroom 2.0, extendiendo su alcance a todo el ecosistema hotelero.



DISEÑO CON PROPÓSITO EN EL HOTEL DEL FUTURO

ITH impulsa el debate sobre sostenibilidad y diseño responsable en Interihotel MAD24

En el marco de la decimocuarta edición de interihotel, celebrada del 19 al 21 de noviembre de 2024 en IFEMA Madrid, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) organizó la mesa de debate "Let it be: Cómo generar impacto positivo a través del diseño en el hotel", una sesión que puso el foco en la capacidad transformadora del diseño dentro del sector hotelero. La mesa estuvo moderada por **Álvaro Carriello de Albornoz**, director general de ITH, y contó con la participación de **Beatriz Miguel Díez** (ILUNION Hotels), **César Pérez Araque** (Vincci Hoteles) y **Félix Martí** (Resuinsa).

Durante esta inspiradora conversación, se abordaron temas clave como la sostenibilidad en sentido amplio —ambiental, social y económica—, el turismo regenerativo, la economía circular, la diversidad, la inclusión y el diseño con propósito. Los ponentes compartieron experiencias y buenas prácticas que reflejan cómo los hoteles están adoptando un enfoque más consciente, respondiendo a las nuevas demandas de un cliente cada vez más exigente y comprometido.

La sesión, que formó parte del bloque temático Impact Design, generó un interesante diálogo sobre cómo comunicar eficazmente estos valores y cómo perciben los huéspedes estas iniciativas. Se destacaron casos reales y estrategias de co-diseño que apuestan por un futuro hotelero más humano, inclusivo e innovador.

Interihotel MAD24, que reunió a más de 10.000 profesionales y 262 marcas exppositoras, fue el contexto perfecto para im-



pulsar este tipo de reflexiones. Desde el ITH quisimos aportar una visión estratégica sobre cómo el diseño puede convertirse en palanca de impacto positivo en la industria hotelera. Seguimos trabajando para que la sostenibilidad, la innovación y el valor compartido se integren en el corazón de los proyectos hoteleros del presente y del futuro.

LA IA COMO ALIADA DEL TURISMO INTELIGENTE

El Mastercard Innovation Forum 2024 explora el futuro del sector turístico en clave digital

El pasado 24 de octubre se celebró en el Teatro Goya de Madrid el Mastercard Innovation Forum 2024, bajo el lema "Innovating the Future Together", reuniendo a más de 500 profesionales del ecosistema de pagos, tecnología y transformación digital. El evento, centrado en el impacto de la inteligencia artificial en sectores clave como el comercio, las finanzas y el turismo, contó con la participación de líderes como **Juan Pablo Vivas**, nuevo director general de Mastercard España, y **Paloma Real**, presidenta de la División de Europa Occidental.

En el marco de este foro, tuvo lugar la mesa redonda: Strive España: distribución avanzada e IA para pequeños hoteles, que contó con las intervenciones de **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), y **Xavier Germain**, director general del Sant Pere del Bosc Hotel & Spa, bajo la moderación de **Quim Martínez**, vicepresidente del Tourism Innovation Hub de Mastercard.

Durante el panel, Carrillo de Albornoz reflexionó sobre cómo la inteligencia artificial está redefiniendo la forma en que los clientes interactúan con el entorno digital al planificar sus viajes, y subrayó que incluso los pequeños hoteles pueden beneficiarse enormemente de estas tecnologías. En su intervención, destacó que "a pesar del incremento sostenido de precios, la demanda turística se mantiene fuerte, aunque la inflación condiciona el comportamiento del consumidor".

Los ponentes coincidieron en resaltar el papel transformador de programas como Strive, impulsado por Mastercard, que permiten a pequeñas y medianas empresas del sector turístico acceder a herramientas digitales avanzadas, facilitando su competitividad en un mercado cada vez más exigente.



HOSPITALITY REAL ESTATE FORUM

Inversión hotelera e innovación tecnológica: un nuevo horizonte para el sector hospitality



El pasado 22 de octubre de 2024 se celebró en Madrid, en el espacio El Beatriz, la primera edición del Hospitality Real Estate Forum, un evento organizado por Planner Exhibitions que reunió a más de 250 profesionales del sector hotelero e inmobiliario, en representación de más de 200 empresas. Esta cita se consolidó como punto de encuentro anual para analizar el presente y futuro de la inversión hotelera, en un contexto de transformación digital, sostenibilidad y evolución de los modelos operativos.

Durante la jornada se abordaron temas clave como el posicionamiento de los activos hoteleros en el panorama inversor, la evolución de los contratos de gestión, el auge de las branded residences y la aplicación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial (IA). Entre los profesionales destacados que participaron en el foro se encontraron figuras de referencia como **Antonio Catalán** (ACHM Hotels by Marriott), **Javier Arús** (Azora), **Nicolás Cousin** (Christie & Co), **Montse Rius** (HIP), **Christopher Martínez** (Arcano Partners), **Gema Alfaro** (Manrique Atelier) y **Javier Ibáñez** (Eversheds Sutherland).

En este contexto, una de las sesiones más relevantes fue la titulada La inteligencia arti-

ficial en la experiencia del cliente, moderada por **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). En esta mesa participaron **Rafael Bover**, cofundador y COO de Hotelverse; **Pablo Díez**, CTO de Uground Global; **César Frías**, CEO y director creativo en Morph Estudio; y **Jorge Núñez**, CEO de Acquirer.

El panel exploró cómo la IA está revolucionando la forma en que los hoteles interactúan con sus clientes, personalizando estancias a partir de datos y gemelos digitales, y optimizando procesos internos para reducir costes y mejorar la eficiencia operativa. Carrillo de Albornoz puso el foco en el valor real para el cliente, destacando ejemplos concretos como la ubicación de enchufes en las habitaciones, y subrayó que "los datos tienen valor" si se traducen en decisiones que mejoren la experiencia.

Los ponentes coincidieron en que la IA no es solo una herramienta tecnológica, sino una palanca de cambio estructural en el sector. Con ella, los hoteleros podrán anticipar comportamientos, adaptarse a nuevas exigencias de sostenibilidad y crear experiencias hiperpersonalizadas que respondan a un viajero cada vez más exigente.

DESCIFRANDO AL VIAJERO DEL FUTURO: CLAVES Y ESTRATEGIAS PARA 2025

ITH y SiteMinder analizan en un webinar las nuevas expectativas de los turistas con el "Changing Traveller Report 2025"

UNA COLABORACIÓN ESTRATÉGICA PARA ANTICIPAR TENDENCIAS

En 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y SiteMinder celebraron conjuntamente el webinar "Todo lo que debes saber sobre los viajeros este 2025", con el objetivo de presentar las conclusiones del estudio sobre predicciones para el próximo año en el sector turístico "Changing Traveller Report 2025". Este informe, desarrollado por SiteMinder en colaboración con Kantar, recoge la opinión de más de 12.000 viajeros en 14 mercados emisores clave, incluido España.

Con la participación de **Tamara Jiménez**, Regional Sales Manager de SiteMinder, y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, Director General de ITH, el evento ofreció a los asistentes un análisis profundo de las motivaciones, canales de reserva, comportamientos y prioridades de los viajeros que marcarán el rumbo del turismo en 2025.

EL AUJE DEL "EVERYTHING TRAVELLER" Y EL NUEVO PARADIGMA DEL VIAJE

Entre las principales conclusiones, destaca la consolidación del perfil del "everything traveller", un viajero cada vez más híbrido que combina tradición y novedad, busca experiencias personalizadas, exige sostenibilidad y toma decisiones altamente informadas y digitales.

El 72 % de los encuestados tiene previsto viajar al extranjero, con Japón como destino más deseado, mientras que el 65 % afirma que viajará por un evento, una tendencia en auge entre los más jóvenes. Además, crecen las reservas a través de motores de búsqueda y agencias online, mientras que la experiencia de usuario en el proceso de reserva se

WEBINAR

Todo lo que debes saber sobre los viajeros en el 2025

Datos del Changing Traveller Report 2025 de SiteMinder

4 de diciembre | 10:00 am CET

[Regístrate](#)

Tamara Jiménez
Regional Sales Manager
SiteMinder

Álvaro Carrillo de Albornoz
Director General
Instituto Tecnológico Hotelero

07 Los viajeros entienden que los alojamientos deben buscar la rentabilidad

Opinión general sobre el hecho de que los hoteles puedan ajustar los precios durante las temporadas altas

Opinión favorable Opinión desfavorable

País	Opinión favorable	Opinión desfavorable
USA	72%	28%
UK	68%	32%
Francia	65%	35%
Italia	63%	37%
China	60%	40%
Japón	58%	42%
Australia	55%	45%
India	52%	48%
Brasil	50%	50%
India	48%	52%
China	45%	55%
USA	42%	58%
UK	40%	60%
Francia	38%	62%
Italia	35%	65%
China	32%	68%
Japón	30%	70%
Australia	28%	72%
India	25%	75%
Brasil	22%	78%
India	20%	80%
China	18%	82%
USA	15%	85%
UK	12%	88%
Francia	10%	90%
Italia	8%	92%
China	5%	95%
Japón	3%	97%
Australia	2%	98%
India	1%	99%
Brasil	0%	100%

vuelve crítica: más de la mitad abandona si detecta fricciones.

UN RECURSO CLAVE PARA LA TOMA DE DECISIONES HOTELERAS

El informe, junto con el debate generado durante el webinar, ofreció a los profesionales del sector hotelero una hoja de ruta clara para adaptar su estrategia de captación, comercialización y fidelización. En definitiva, una oportunidad para anticiparse a las expectativas del nuevo viajero global, más exigente, digital, emocional y empoderado que nunca.

XI JORNADA DE TURISMO DE BENIDORM: TALENTO, TECNOLOGÍA Y SOSTENIBILIDAD ANTE LOS RETOS DEL SECTOR

Cerca de 400 profesionales se dieron cita en Benidorm en un evento que puso en el centro la formación, la robotización y el papel de las empresas como motores de transformación

El 13 de junio de 2024 tuvo lugar en el Centro de Convenciones de Terra Mítica (Benidorm) la **XI Jornada de Turismo**, organizada por AVE, AEFA, APD, Cámara Alicante, CEV Alicante, EDEM y HOSBEC bajo el lema #eresturismo. El evento congregó a cerca de 400 empresarios y directivos con el objetivo de reflexionar sobre los principales desafíos que afrontaba el turismo en España y su papel clave como motor económico del país.

Durante la inauguración, **Vicente Boluda**, presidente de AVE, subrayó la necesidad de seguir reconociendo el valor del turismo para la balanza exterior, la generación de empleo y el bienestar social. Recordó que todos los sectores y ciudadanos, directa o indirectamente, se beneficiaban de esta industria y apeló a "dignificar los oficios del turismo" y a preservar su rol estratégico.

Uno de los ejes centrales de la jornada fue el desafío que suponían la formación, atracción y retención del talento. Diferentes ponentes destacaron la importancia de conectar el mundo educativo con las necesidades del sector, promoviendo la formación continua, los valores compartidos y entornos de trabajo que motivaran a los equipos.

Entre las intervenciones más destacadas se encontró la de **Javier García Cuenca**, vicepresidente de Magic Costa Blanca y presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), quien puso el foco en el papel creciente de la robotización colaborativa en los hoteles. García Cuenca compartió los resultados de un proyecto pionero desarrollado junto al ITH, que reflejaba aumentos del 700% en asistencia, una mejora del 30% en la velocidad del servicio y un incremento del 25% en la satisfacción del cliente gracias al uso de cobots. Subrayó que la robótica no venía a sustituir a las personas, sino



a potenciar su eficiencia y liberarles de tareas de escaso valor añadido.

A lo largo de la jornada, otros profesionales del sector como **Gabriela Aliaga** (ARTIEM), **Iñaki Etxegia** (Ferrero Tennis Academy) y **Jesús Romero** (Turiscool) coincidieron en la urgencia de mejorar la calidad del servicio a través del desarrollo del talento, escuchando especialmente a las nuevas generaciones y alineando cultura empresarial con propósito.

El impacto de la transformación digital y la auto-



matización también ocupó un lugar protagonista en el programa. Se apuntó que el uso de la robótica en la industria hotelera podría crecer más de un 25% en los próximos años, especialmente en áreas como limpieza, logística y restauración, sentando así las bases de un modelo más ágil y sostenible.

Por su parte, **María Zarraluquí**, de Meliá Hotels International, abogó por transitar hacia un modelo turístico más competitivo y diversificado, donde el sol y playa se complementara con propuestas de bienestar, gastronomía, cultura y sostenibilidad, integradas en estrategias de marca sólidas y personalizadas.

El evento finalizó con la intervención de **Adolfo Utor**, presidente de Baleària, quien repasó la trayectoria de la compañía y subrayó que su crecimiento se había cimentado sobre la confianza, el esfuerzo y la pasión, valores fundamentales para consolidar un turismo respetuoso y de calidad.

Además, durante la jornada se realizó una encuesta interactiva entre los asistentes, cuyos resultados reflejaron una visión optimista del futuro del sector:

El 89% consideró que la evolución en 2024 sería mejor que en 2023.

El 58% opinó que la sociedad era consciente de la relevancia del turismo para la economía.

Se identificaron como principales retos la formación, la retención de talento y la competencia de nuevos modelos de negocio.

Asimismo, se señaló la necesidad de agilizar la burocracia administrativa como una política prioritaria para avanzar.

La XI Jornada de Turismo de Benidorm dejó constancia de que el turismo sigue siendo uno de los grandes pilares económicos de España, y que su consolidación futura dependerá de la inversión decidida en talento, innovación tecnológica y colaboración público-privada.



EL ITH, PRESENTE EN LA XIV EDICIÓN DE LOS PREMIOS ROCA A LA INICIATIVA HOTELERA

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, formó parte del jurado en una gala que reunió al sector hotelero en el Roca Barcelona Gallery.



El 6 de junio de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) estuvo presente en la XIV edición de los Premios Roca a la Iniciativa Hotelera a través de su director general, Álvaro Carrillo de Albornoz, quien formó parte del prestigioso jurado. La gala, organizada por las revistas Gran Hotel Turismo y Equipamiento Hostelero del Grupo Curt Ediciones, se celebró en el Roca Barcelona Gallery y reunió a 250 profesionales del ámbito hotelero, turístico, gastronómico y del diseño.

Estos galardones, pioneros en el sector desde 1992, reconocen anualmente los mejores proyectos hoteleros tanto en España como a nivel internacional. En esta edición, se alcanzó una participación récord con 48 nominaciones en 12 categorías, además de dos premios especiales. Entre los premiados destacaron proyectos como **Castilla Termal Brihuega** (Hotel Singular y/o Boutique), el hotel **Grand Hyatt Barcelona** (Hotel Urbano), el **Cayo Levantado Resort** en República Dominicana (Hotel Wellness & Sport Experiences), y el **Palacio Arriluce Hotel** en Getxo (Nueva Apertura) entre otros.

Asimismo, se reconoció la labor de la cadena **OD Group** (Cadena Hotelera), **Casual Hotels** (Premio We Are Water Foundation al Hotel y/o Cadena con Mejor RSC) y profesionales como **Rafael Moneo** (Mejor Arquitecto de Hotel) y **Sandra Tarruella** (Mejor Interiorista de Hotel). El Gran Premio del Jurado fue para el chef **Martín Berasategui**, el cocinero español con más estrellas Michelin, mientras que el Premio de Honor al Reconocimiento a Personalidad Hotelera y de Turismo recayó en el arquitecto **Álvaro Sans** por su destacada trayectoria.

Reconocer la excelencia hotelera es también impulsar la innovación, la sostenibilidad y la experiencia del huésped», destacó la organización de unos premios que son ya un referente en el sector.

SOSTENIBILIDAD



UNA CLARA APUESTA POR LA **SOSTENIBI- LIDAD EN ALIANZA, CON LA TECNOLOGÍA**

El sector hotelero ha sido pionero en materia de sostenibilidad. Desde los años 90 las cadenas hoteleras trabajan en aspectos como la eficiencia energética o la implementación de sistemas de gestión de residuos eficientes. Es por ello que los hoteles deben animar a los huéspedes a reducir su consumo de energía, uso del agua y generación de residuos. Y es que la sostenibilidad nunca se alcanza, sino que es un proceso de mejora continua.

Los orígenes de nuestro compromiso con la sostenibilidad se remontan al año 1998 cuando Palafox Hoteles apostó por la certificación en Sistemas de Calidad, siendo el Hotel Goya de Zaragoza uno de los cinco primeros hoteles en España en la obtención de la certificación Q del ICTE en ese mismo año. Desde el año 2002 el Hotel Playa Victoria, nuestro hotel en Cádiz, mantiene esta certificación a la que se han unido la ISO 14001 y en 2024 la S de Sostenibilidad del ICTE, convirtiéndose en el primer alojamiento hotelero de la ciudad en ostentar dichos reconocimientos.

En la actualidad, uno de los grandes retos en materia medioambiental a los que se enfrenta la industria hotelera es la reducción de la huella de carbono. Las emisiones de carbono son una de las principales causas del calentamiento global. Por eso es crucial que el sector hotelero adopte medidas concretas para reducir su impacto ambiental a través de fuentes de energía renovables, las prácticas de construcción sostenibles y la reducción de residuos. La descarbonización de los hoteles, junto con la implementación de las medidas de ahorro y eficiencia energética, al igual que el reciclado, forman parte de la Política de Calidad y Medioambiente de la que nos hemos dotado. Un conjunto de acciones entre las que se incluye, en el caso del Hotel Playa Victoria, la utilización de agua de pozo como amortiguación térmica para la generación de agua caliente sanitaria y la optimización de los sistemas de climatización. Seguimos trabajando en materia de sostenibilidad, ya que estamos convencidos de que cuidar del medio ambiente no solo es nuestra responsabilidad, sino también un valor que nuestros huéspedes aprecian cada vez más.

Tecnológicamente, el uso de PMS integrados, sistemas de check in online, cerraduras inteligentes, sistemas de control de climatización y eficiencia energética, junto con el desarrollo de programas de conocimiento de los clientes (CRM), son solo algunos ejemplos que han contribuido en los últimos años a modernizar el sector turístico y, en consecuencia, a mejorar la experiencia del cliente en un presente marcado por la integración de la IA a la industria hotelera.

Nuestro grupo hotelero, a través del departamento de ingeniería, colabora con el Instituto Tecnológico Hotelero desde su fundación a la hora de presentar proyectos de eficiencia energética, siendo además esta entidad un referente para nosotros en todas las acciones tecnológicas implementadas a lo largo de todos estos años.

Estamos emocionados por lo que nos depara el futuro y continuaremos trabajando para mejorar y evolucionar en un sector en constante transformación.

Antonio Presencio
Director General Palafox Hoteles



SULION: LA **SOSTENIBILIDAD EN CLIMATIZACIÓN** ES EL FUTURO DEL TURISMO

Todos sabemos que la industria y en especial el sector turístico, enfrenta importantes retos que exigen una transformación hacia un modelo más eficiente, sostenible y alineado con las nuevas demandas de los viajeros.

Uno de los principales desafíos es la sostenibilidad. El crecimiento del turismo debe ir acompañado de estrategias que minimicen su impacto ambiental, fomentando la eficiencia energética en hoteles, la movilidad sostenible y el uso de tecnologías que optimicen el consumo de recursos. En este contexto, la ventilación y la iluminación juegan un papel clave en la creación de espacios confortables y eficientes, aspectos que cada vez pesan más en la decisión de los turistas.

La digitalización es otra gran oportunidad. La integración de soluciones domóticas y la automatización permiten mejorar la experiencia del cliente y optimizar la gestión energética de los establecimientos turísticos. En Sulion, apostamos por la innovación tecnológica para ofrecer soluciones que mejoren el bienestar en los espacios sin comprometer la sostenibilidad y que aporten especial valor en este sector, el cual debe adaptarse a las nuevas tendencias de los viajeros, que buscan experiencias más personalizadas y auténticas.

El cambio climático, la contaminación y el ruido, son otros factores externos que influyen cada vez más a la hora de elegir destinos, y los establecimientos que sean capaces de controlar estos aspectos y crear espacios confortables y atractivos visualmente, marcarán la diferencia.

Desde Sulion, creemos en la importancia de un turismo que combine rentabilidad, confortabilidad y sostenibilidad, y por ello apostamos por la eficiencia energética y el diseño innovador como herramientas clave para construir el futuro del turismo y contribuir a un crecimiento más equilibrado y respetuoso con el planeta.

Verónica Pérez Santamaría
Directora de Marketing Sulion

TECHYSOSTENIBILIDAD: TECNOLOGÍA, RESILIENCIA Y LIDERAZGO SOSTENIBLE PARA TRANSFORMAR EL SECTOR TURÍSTICO

El foro TechYsostenibilidad, celebrado en FITURTECHY24: "Desafío total", los días 24, 25 y 26 de enero, estuvo patrocinado por Dinapsis. La aplicación de la tecnología adecuada y de la innovación cobra importancia en este foro ya que puede crear una gran diferenciación en el servicio que se presta al cliente y, además, puede ayudar al sector turístico a una mejor gestión de los recursos en el cuidado del medio ambiente y de la sociedad que repercute en la preservación del futuro de nuestro planeta y, por tanto, una mayor alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este ámbito, la red de hubs Dinapsis despliega servicios digitales de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes. Dinapsis forma parte de Hubgrade, la gama de servicios digitales de Veolia que proporciona análisis de datos, supervisión, optimización y sistemas predictivos para responder a los retos de la transformación ecológica.

El ministro de Industria y Turismo, Jordi Hereu, destaca FITURTECHY 24 como «epicentro de la reflexión y el conocimiento del sector» que inauguró desde TechYsostenibilidad

La realidad climática actual fomenta la migración turística hacia nuevos destinos y obliga a los ya consolidados a una necesaria adaptación. En paralelo, se hace cada día más necesario para el sector, la búsqueda de soluciones para hacer frente a posibles efectos negativos. Por esta razón,



este foro cobra una especial importancia, ya que ayuda a la industria turística a llevar una mejor gestión de los recursos, y enfrentarse a los retos que plantea el cambio climático.

En el marco del foro de TechYsostenibilidad "El impacto del cambio climático en el destino. Medidas de adaptación y mitigación" fue el tema central de la primera jornada, gracias a dos ponencias y debates en la que participaron distintos perfiles profesionales.

Después de la inauguración de **Ramón Estalella**, secretario general de ITH, **Virginia Sarobe**, directora de Sostenibilidad de Bioscore, centró su ponencia en explicar la importancia de planificar desde la cadena de valor, como clave para la adaptación de los alojamientos. En paralelo, **Luis Quevedo**, periodista y divulgador científico, y colaborador de Sulion trató el tema de la calidad del aire en distintos entornos. La siguiente dinámica a debate giró en torno a la tecnología y los modelos de gestión



necesarios para reducir el impacto del cambio climático en los destinos. En este encuentro tuvo la palabra **Cristina Baixaulí**, directora de Transformación Comunidad Valenciana de Hidraqua; **Patricia Cavada**, alcaldesa de San Fernando; **Joaquín Buendía**, alcalde de Alcantarilla y el anteriormente mencionado **Luis Quevedo**, todo ello moderado por **Miguel Mirones**, presidente del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE). En este contexto, se propició un diálogo sobre la gestión de crisis climáti-

cas y resiliencia urbana entre **Ángel Villanueva**, director de Resiliencia y Cambio Climático en Veolia España y **Federico Cuyás**, director de Dinapsis e Innovación de Canaragua.

La sesión de la tarde finalizó con la VII Edición del Premio Turismo Responsable FITUR- Fundación Inter-mundial Seguros.

La segunda jornada del foro techY-sostenibilidad se centró en la regeneración de las comunidades locales

y nuevas tendencias ambientales y sociales para la generación de valor.

Para comenzar, **Jordi Hereu**, ministro de Industria y Turismo, agradeció el papel que juega FITURTECHY por servir "como impulsor del sector, al poner en común el conocimiento y la reflexión del mismo", y manifestó "el pleno apoyo del Ministerio a aceptar el «Desafío total» que supone hacer un mayor uso de la tecnología en el sector turístico".



Seguidamente, en el marco de la regeneración de las comunidades locales, **Diego Andrade**, subsecretario de Promoción del Ministerio de Turismo de Ecuador dio su visión sobre cómo recuperar el enfoque natural y cultural del destino. Asimismo, Isabel Sánchez Tejado, especialista en turismo rural y fundadora de la Escuela de Turismo Generativo, explicó cómo se debe gestionar un lugar para convertirlo en un destino. A continuación, gracias a **Pedro Pierluisi**, gobernador de Puerto Rico, mostró cómo el turismo puede ser el motor que impulse la cultura y la economía en el destino.

De la misma manera, **Agustín Torres**, director de Salud Ambiental e Infraestructuras Verdes de Veolia España; y **Mariano Torres**, CEO de Sien Consulting y presidente Terciario Avanzado de la Asociación Patronal

de los Consultores de la Provincia de Alicante dieron a conocer el uso de la inteligencia artificial y de la tecnología para generar un turismo de impacto positivo.

Siguiendo la línea del diálogo anterior sobre IA, **Mónica Chao**, presidenta de Women Action for Sustainability (WAS) estuvo moderando el debate sobre la inteligencia artificial y la ética para la sostenibilidad del turismo. Además, compartió mesa con: **Pablo Lorenzo**, director Corporativo de Sostenibilidad, Proyectos y Eficiencia de Grupo Lapesan; **Leire Bilbao**, directora gerente de Visit Benidorm; **Manuel Cermerón**, CEO de Veolia y, Asociación Española para la Inteligencia Artificial.

Dando fin a la mañana, tuvo lugar el encuentro bajo el título "Nuevos li-

derazgos para un futuro sostenible", moderado por **Charo Izquierdo**, periodista de Women Action Sustainability (WAS), donde participaron: **Maribel Rodríguez**, Senior Vice President de World Travel & Tourism Council (WTTC) y presidenta de Women Leading Tourism; **Isabel Piñero**, Chief Sustainability Officer de Grupo Piñero y Bahía Príncipe; **Gema Alfaro**, vicepresidenta y cofundadora de Mujeres en Hospitality; y **Mónica Chao**, presidenta de Women Action Sustainability (WAS).

Comenzando la tarde **Susan Deer**, Director of Industry Relation de ABTA; y **Manuel Butler**, consejero de Turismo de la Oficina Española de Turismo en Londres de Turespaña, tuvieron el face to face "Tourism for Good". Posteriormente, **Roberto García Torrente**, director de Sostenibilidad de



Grupo Cajamar, expuso cómo es la sostenibilidad de un sector clave de la economía española.

Tras García, **Elena Galante**, directora del Observatorio de Movilidad Sostenible, reflexionó sobre los retos y las barreras que existen en la reducción de los vuelos cortos para disminuir el impacto ambiental.

Finalizando la jornada, se llevó a cabo la mesa de debate, en la que se expusieron distintos puntos de vista sobre el reto del tren frente al avión en los vuelos cortos, moderado por **Javier Fernández Magariño**, redactor de infraestructuras y transporte de Cinco Días. **Fernández Magariño** estuvo acompañado por: **Javier Marín**, director Comercial, Fidelización y Ventas de Renfe Viajeros de RENFE; **Teresa Parejo**, directora de Sostenibilidad de IBERIA; **Ana Salazar**, directora de Sostenibilidad de AENA;

Carolina Herrero, directora de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Asociación de Líneas Aéreas – ALA; y **Jonathan Sánchez**, subdirector de Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad y Marca de ADIF.

El foro dedicó su última jornada a las "Perspectivas sobre los principales mercados turísticos emisores", que se centró en explorar las tendencias de consumo en países de origen clave para turistas internacionales, contando con presentaciones de expertos de la industria turística y ofreciendo una mirada a las dinámicas emergentes que dan forma a cada mercado en 2024 y más allá.

Consistió en una sesión en la que Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo presentaron su trabajo e iniciativas en consonancia con los temas planteados previamente.

JORNADAS ITH

HOTEL ENERGY MEETINGS 2024

El ciclo de jornadas ITH Hotel Energy Meetings 2024, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), ha recorrido distintos puntos clave de la geografía española para impulsar la sostenibilidad, la eficiencia energética y la descarbonización en el sector hotelero.

El ITH recorrió en 2024 siete destinos de referencia para el turismo nacional: Fuerteventura, Castellón, Granada, Málaga, Mallorca, Toledo y Tarragona. En cada una de estas sedes, las Jornadas ITH Hotel Energy Meetings se posicionaron como espacios de intercambio de conocimiento, propuestas tecnológicas e inspiración para que los establecimientos hoteleros abordaran sus retos en materia de eficiencia, ahorro energético y sostenibilidad.

El ciclo comenzó el 5 de marzo en Caleta de Fuste (Fuerteventura), con la participación de ASOFUER, la Consejería Insular y representantes del ITH. **María del Carmen Alonso**, consejera insular delegada de Accesibilidad,

Informática, Nuevas Tecnologías, Planificación y Proyectos Estratégicos, agradeció la celebración del evento en la isla y destacó "la importancia de las nuevas tecnologías para el sector turístico y cómo debemos caminar hacia una transición sostenible", subrayando que "el turista que nos visita demanda experiencias con una visión más responsable con el medio ambiente". Se abordó la necesidad de alinear la sostenibilidad con la experiencia del cliente, y se destacó el rol de la inversión responsable. El encuentro contó con bloques temáticos sobre producción de energía, transporte de fluidos y gestión energética integral. Participaron expertos de empresas líderes como **Antonio Barrón** de Bosch Comercial, que

abordó soluciones en climatización; **Eduardo Alcoba** de Cenergist Spain, especializada en control de caudal y eficiencia hídrica; **Olga Iglesias** de FI Group, que presentó estrategias de descarbonización alineadas con la normativa canaria; y **María Ballesteros** de LaBella Associates, que compartió soluciones centradas en confort energético y ayudas a la rehabilitación entre muchos otros participantes.

La segunda jornada se desarrolló en Castellón, con el apoyo de HOSBEC y la Generalitat Valenciana. **José Manuel Camarero**, secretario autonómico de Turismo, afirmó que "la sostenibilidad tiene tres ejes fundamentales: económico, social y medioambiental.





La eficiencia energética no solo nos hace más competitivos, sino que también contribuye a una mayor sostenibilidad social y medioambiental". Se presentaron ayudas públicas para impulsar la descarbonización del sector hotelero y se exploraron soluciones como climatización con VRF, bombas de calor, monitorización y control inteligente. Participaron expertos como **David Peris**, responsable del Departamento de Applied Levante de Daikin AC Spain, quien explicó las soluciones de climatización con enfriadoras y bomba de calor; **Álvaro López**, ingeniero consul-

Mitsubishi Heavy Industries, quien expuso propuestas para la producción eficiente de agua caliente sanitaria con bomba de calor.

El 10 de octubre se celebró la tercera jornada en el Hotel Barceló Granada Congress. La sesión fue inaugurada por **Juan Ramón Ferreira**, concejal de Turismo y Cultura del Ayuntamiento de Granada; **Marta Nieves**, vicepresidenta del Patronato Provincial de Turismo y diputada de Turismo de la Diputación; **Fernando Egea**, delegado de Turismo y Cultura de la Junta de Andalucía en Granada; y **Gregorio**

tor de TTR Mechanical,

García, presidente de la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada. **Marta Nieves** destacó el compromiso compartido con el ITH para evolucionar hacia un turismo más eficiente y sostenible. Por su parte, **Fernando Egea** anunció una convocatoria de ayudas de 40 millones de euros para el sector, subrayando que "la Junta de Andalucía busca optimizar el uso del agua y fomentar la eficiencia energética mediante nuevas tecnologías".

Durante la jornada, se trataron temas como energías alternativas, ventilación eficiente y biosensorización de agua. **José M^e Díaz**, ingeniero de Prescripción de Mitsubishi Heavy Industries, presentó soluciones de producción de agua caliente sanitaria mediante bombas de calor. **Mónica de Tomás**, gestora senior del Sec-



licuado como energía de transición en los procesos de descarbonización hotelera.

Palma de Mallorca recibió el 29 de octubre el tour de jornadas, con la colaboración de FEHM. La jornada fue inaugurada por **Diego Viu**, director general de Economía Circular, Transición Energética y Cambio Climático del Gobierno Balear, quien destacó "el efecto tractor y de liderazgo que ha desarrollado la industria hotelera balear en sostenibilidad y eficiencia energética". **María Frontera**, presidenta de la FEHM, recalzó que "precisamos claridad y diligencia, y debemos aligerar la carga burocrática para seguir avanzando en la descarbonización del sector hotelero". Se remaró que en la última década se invierte



tor Horeca de Repsol, explicó el papel del gas licuado como energía de transición. **Héctor Pérez**, responsable de proyectos de Italsan, mostró soluciones innovadoras en redes de ACS con tratamientos de prevención de legionela.

En el Hotel NH Málaga tuvo lugar la cuarta jornada, el 22 de octubre. **Javier Hernández**, vicepresidente ejecutivo de AEHCOS, destacó que "la eficiencia energética e hídrica, junto con los programas que llevamos a cabo a través del clúster de eficiencia energética creado en 2022, son una prioridad en esta nueva etapa para fomentar la innovación y la sostenibilidad del sector hotelero". Se celebraron mesas técnicas sobre energía,

transporte de fluidos y control energético inteligente. **Omar Pérez**, MEP Manager y responsable de Proyectos de Italsan, presentó soluciones innovadoras en redes de ACS con tratamientos de prevención de legionela. **José Luis Pavón**, responsable de Desarrollo de Negocio para Retail & Hospitality de Signify Iberia, compartió propuestas de iluminación sostenible y control energético avanzado. **Ángel Luis Chocano**, gerente de HORECA GLP de Repsol, explicó el papel del gas





ron más de 3.000 millones de euros en reconversión hotelera. Se trataron soluciones para movilidad sostenible, ahorro de agua y uso de energías renovables. **Daniel Schuller**, director de Proyectos de Sulion, abordó el papel de la ventilación eficiente en la climatización. **Alejandro Benito**, ingeniero de Prescripción de Mitsubishi Heavy Industries, presentó soluciones para la producción de agua caliente sanitaria con bomba de calor. **Paula Rodríguez**, representante de Rabmer GreenTech, explicó sistemas de ahorro de agua y energía, centrados en el control de caudal y la estabilización de temperatura. Destacaron paneles sobre climatización eficiente, redes de ACS, y el programa ITHSaveHotel como eje vertebrador del proceso de

rehabilitación energética en los establecimientos hoteleros de Baleares.

Toledo albergó la penúltima jornada el 6 de noviembre. El evento fue inaugurado por **Ana Isabel Fernández**, directora general de Turismo, Comercio y Artesanía de Castilla-La Mancha; **Tomás Palencia**, presidente de la Asociación de Hostelería y Turismo de Toledo (AHT); y **Alicia María Corroto**, vicepresidenta de la AHT. Ana Isabel Fernández destacó el compromiso de la Junta con la sostenibilidad y la eficiencia energética como pilares estratégicos del Plan de Turismo 2024-2030, mientras que Corroto subrayó "la necesidad de abordar actuaciones sostenibles por el impacto tanto medioambien-

tal como económico que tiene en los negocios". Durante la jornada se expusieron ayudas para placas solares y mejoras energéticas y se celebraron diversas sesiones técnicas. **Ramón Gutiérrez**, responsable de Proyectos e Ingeniería de Wilo Ibérica, presentó soluciones en sistemas de bombeo en climatización y otras instalaciones de agua. **Almudena Buitrago**, responsable de Prescripción en Daikin AC Spain, explicó propuestas para climatización eficiente mediante enfriadoras y bombas de calor. **Francisco J. Sierra**, director de I+D+i de Remica y responsable de EXEON, abordó soluciones avanzadas de control energético inteligente orientadas al ahorro de costes y la eficiencia operativa.

El ciclo concluyó el 14 de noviembre en Cambrils. La jornada fue inaugurada por **Camí Mendoza**, primera teniente de alcalde y regidora de Turismo, Deportes y Playa del Ayuntamiento de Cambrils, quien puso en valor la importancia de seguir apostando por un turismo más sostenible. **Albert Savé**, presidente de la Asociación Hotelera Costa Daurada y Terres de l'Ebre, destacó el esfuerzo constante del sector en políticas medioambientales y señaló que "educar tanto a empleados como a clientes en el uso racional de



Italsan, Repsol, Exeon, Sulion, Signify Iberia, Rabmer GreenTech, Wilo Ibérica S.A y TTR Mechanical. Y la colaboración de asociaciones locales como ASOFUER, HOSBEC, la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada, AEHCOS, FEHM, AHT, la Associació Hotelera Costa Daurada i Terres de l'Ebre, y la AEDH.

los recursos es clave para avanzar en sostenibilidad". Durante la jornada se analizaron redes de ACS, el gas licuado como energía de transición, y se celebraron ponencias técnicas centradas en la gestión energética y la rehabilitación de instalaciones. **Ferrán González**, director nacional de Ventas de Bosch Comercial, presentó soluciones en climatización con VRF y producción de agua caliente sanitaria. **Daniel Schuller**, director de Proyectos de Sulion, explicó cómo la ventilación puede ser un apoyo eficiente a la climatización. **Manuel Castro**, director de Operaciones y Grandes Cuentas de Remica, abordó la certificación de ahorros energéticos y la gestión energética en hoteles. La jornada se cerró con una mesa de expertos dedicada al conocimiento y gestión de instalaciones, reforzando la apuesta del ITH por una hotelería más eficiente, digitalizada y comprometida con la sostenibilidad.

PROGRAMA ITHSAVEHOTEL

El programa de rehabilitación energética ITHSaveHotel, respaldado por



la Secretaría de Estado de Turismo, fue el eje vertebrador del ciclo. Este servicio de asesoría técnica acompañó a los establecimientos hoteleros en su camino hacia la eficiencia, proponiendo medidas específicas y apoyando su implementación desde el primer momento.

Las jornadas contaron con la participación de empresas como Bosch Comercial, Daikin AC Spain, Cenergist, FI Group, LaBella Associates, Remica, Mitsubishi Heavy Industries,

Estas entidades, hicieron posible la celebración de un ciclo que se consolidó como referente para el impulso de la sostenibilidad hotelera en España.

I CONVENCIÓN DE TURISMO DE LA REGIÓN DE **MURCIA**

Un espacio de encuentro para impulsar un modelo turístico más innovador, sostenible y competitivo.

El 12 de noviembre de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero participó en la I Convención de Turismo de la Región de Murcia, organizada por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia. El evento congregó a profesionales y representantes del sector para debatir sobre los principales desafíos y oportunidades que afronta el turismo, con una mirada puesta en la innovación, la sostenibilidad y la visión empresarial.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, intervino con la ponencia "Sostenibilidad como clave de innovación, posicionamiento y competitividad turística". En ella, subrayó la necesidad de que la sostenibilidad forme parte del núcleo estratégico de las empresas turísticas, no solo por su valor ambiental, sino como motor de innovación, reputación y competitividad. Su intervención puso el foco en cómo la integración de estos principios puede generar ventajas diferenciales a medio y largo plazo.

La programación de la jornada incluyó temáticas clave como el desarrollo de la estrategia de negocio enfocada a la desestacionalización, el futuro de la conectividad aérea en la Región de Murcia, el papel del marketing turístico y el branding en la proyección empresarial, así como los retos y oportunidades que plantea la Inteligencia Artificial en el turismo. También se abordaron cuestiones sobre el crecimiento empresarial y la gestión de equipos en entornos turísticos.

Este evento contó con la participación de entidades como SEGITTUR y Turespaña, que compartieron su visión sobre la evolución del sector y su apuesta por la innovación y la sostenibilidad como pilares para la promoción y desarrollo turístico a nivel nacional.

**La sostenibilidad no es una opción,
sino una vía imprescindible para
liderar el turismo del futuro**

La participación de ITH en esta convención reafirma su compromiso con la mejora continua del sector y con la colaboración activa en espacios de diálogo que impulsen un turismo más preparado para afrontar los retos del futuro.

III ENCUENTRO INTERNACIONAL DE DIRECTIVOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

La sostenibilidad, la formación y los nuevos modelos de turismo protagonizan una jornada clave para el futuro del sector.

El pasado 8 de noviembre de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó activamente en el III Encuentro Internacional de Directivos de Hostelería y Turismo, organizado por la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) en el Novotel Madrid Center. El encuentro reunió a profesionales del sector turístico y hotelero en una jornada marcada por el intercambio de experiencias, buenas prácticas y reflexiones sobre los principales desafíos del sector.

Durante todo el día se sucedieron ponencias, mesas redondas y espacios de networking en los que se abordaron temáticas como la formación, la digitalización, el desperdicio alimentario, el empoderamiento frente a las grandes OTA o la evolución del turismo chino. El evento contó con la presencia institucional de representantes del ámbito político y empresarial, reafirmando la relevancia estratégica del turismo en España.

ITH estuvo representado en dos momentos clave del programa. Por un lado, **Jesús Gatell**, miembro de la Junta Directiva de ITH, participó en la mesa redonda titulada "El turismo es un gran invento", junto a **Alba Escobar** (CEHAT) y **Mónica Rodríguez** (Thompson Madrid) y moderada por **Roberto Torregrosa** (Guitar Hoteles). La mesa puso en valor el impacto social, económico y cultural del turismo, y reflexionó sobre su papel transformador en el contexto actual.



La sostenibilidad no solo es rentable: es ya un valor estratégico compartido en el liderazgo hotelero.

Por otro lado, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, moderó la mesa redonda "Turismo sostenible: los líderes del sector comparten su visión", que contó con la participación de **Juan Carlos Sanjuan** (Casual Hotels), **José Ángel Preciados** (ILUNION Hotels), **Jaime Monzón** (CoolRooms) y **Diego Fernández Pérez de Ponga** (Port Hotels). La conversación abordó de forma directa cómo las cadenas hoteleras están integrando la sostenibilidad en su gestión, desde la formación interna hasta la medición del impacto social, pasando por la eficiencia energética o el uso de tecnologías como la inteligencia artificial.

La participación de ITH en este foro refuerza su compromiso con un modelo de turismo más sostenible, innovador y competitivo, al tiempo que subraya la importancia de compartir conocimiento y fomentar el diálogo entre los principales actores del sector.

FORO, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

“HUESCA LA MAGIA DEL TURISMO”

Un espacio para compartir conocimientos sobre gestión profesional y sostenibilidad en el turismo



El pasado 5 de junio de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó en el Foro de Gestión y Sostenibilidad Turística “Huesca la Magia del Turismo”, celebrado en el Hotel Abba Huesca y organizado por la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Huesca, con el apoyo de CEOE-Cepyme Huesca, la Cámara de Comercio de Huesca y Caja Rural de Aragón, y el respaldo institucional del Ayuntamiento de Huesca, la Diputación Provincial, el Gobierno de Aragón y Turismo de Aragón.

El evento congregó a empresarios del sector y de otros ámbitos, junto a expertos nacionales, internacionales y locales que abordaron temas clave en la gestión profesional y la sostenibilidad de las empresas turísticas. A lo largo de la jornada se reflexionó sobre la sostenibilidad desde una perspectiva integral: medioambiental, social y económica.

ITH participó en un foro estratégico que reunió a expertos nacionales e internacionales para debatir sobre el presente y futuro del sector turístico.

En representación del ITH intervinieron **Ramón Estalella**, secretario general de CEHAT, quien ofreció una ponencia en la que destacó la posición de liderazgo del turismo español, “envidiado por el mundo entero”, repasando su evolución en los últimos años y subrayando los numerosos logros alcanzados. Por su parte, **Coralía Pino**, responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, moderó la mesa de diálogo sobre sostenibilidad social y económica, con la participación de representantes de CEOE Aragón, el Clúster de Turismo Sostenible y Repsol.

Desde el ITH, valoramos la oportunidad de seguir contribuyendo al desarrollo de un sector turístico más profesional, competitivo y sostenible.



WEBINAR: CERTIFICADOS DE AHORRO ENERGÉTICO CAE EN EL SECTOR HOTELERO

Una sesión para entender el potencial de los CAE en la financiación de proyectos de eficiencia energética hotelera

Memoria anual 2024

El 17 de mayo, el Instituto Tecnológico Hotelero organizó el webinar "Certificados de Ahorro Energético CAE en el sector hotelero", en colaboración con las empresas Remica e IGEX, con el objetivo de acercar a los profesionales del sector una herramienta clave para impulsar la rehabilitación energética: los Certificados de Ahorro Energético (CAE).

El encuentro fue conducido por dos expertos en la materia: **José Francisco Sierra**, de Remica, y **Juan de Dios Díaz**, de IGEX, quienes ofrecieron una visión clara y actualizada del funcionamiento del sistema CAE en España.

Durante el webinar, se abordaron aspectos esenciales como el origen, la regulación y la estructura de los CAE, así como la diferencia entre las figuras que intervienen en el proceso: sujeto obligado, sujeto delegado y facilitador. En este sentido, IGEX explicó su papel como facilitador de CAE, destacando su especialización en medidas singulares, mientras que Remica compartió varios casos

de éxito en proyectos de eficiencia energética.

Uno de los momentos más relevantes de la sesión fue la ronda final de preguntas, en la que se resolvieron en directo las dudas planteadas por los asistentes. Una de las cuestiones más destacadas fue la relacionada con la elegibilidad de las instalaciones fotovoltaicas para generar CAE. La respuesta fue clara: este tipo de actuaciones no son válidas para la obtención de certificados.

Esta acción se enmarca dentro de la estrategia de difusión de soluciones prácticas para la financiación de proyectos energéticos en alojamientos turísticos, como el programa ITH-SaveHotel, que puede beneficiarse de este tipo de certificaciones, siempre que las actuaciones sean elegibles.



Los Certificados de Ahorro Energético (CAE) se consolidan como una herramienta útil para financiar proyectos de eficiencia energética en el sector hotelero, siempre que las medidas implantadas sean elegibles según la normativa vigente.

CLUB SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA - THINKTUR

El Club de Tendencias Thinktur abordó los desafíos en sostenibilidad y eficiencia energética del sector turístico durante su reunión anual.

El 9 de abril de 2024, el Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética Thinktur celebró su reunión anual, congregando a profesionales del área de sostenibilidad y eficiencia energética de empresas tecnológicas asociadas al ITH. Durante el encuentro, se analizaron las acciones realizadas en 2023, destacando los resultados del Programa de Rehabilitación Energética en Establecimientos Turísticos ITHSaveHotel, enmarcado en el Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo. También se revisaron las seis jornadas del ciclo "ITH Hotel Energy Meetings 2023" realizadas en diversas ciudades españolas.

Uno de los puntos más relevantes fue la presentación de nuevas subvenciones a fondo perdido para proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas, aprobadas por la Secretaría de Estado de Turismo a principios de 2024. Estas ayudas, fruto de las gestiones de CEHAT e ITH, permitieron la inclusión de proyectos de energía fotovoltaica, aumentaron la cuantía de las ayudas y los límites de subcontratación, y posibilitaron catalogar ciertas ayudas como minimis hasta €300.000 con financiación del 100%.

La reunión concluyó con la planificación de futuras acciones para 2024, incluyendo la intensificación de la divulgación del programa ITHSaveHotel y la preparación de un nuevo plan de coordinación y seguimiento del proyecto, con el objetivo de incentivar la adhesión de más establecimientos al programa y garantizar su éxito.

Se anunciaron nuevas subvenciones a fondo perdido para proyectos de eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas, ampliando las oportunidades de financiación para el sector.



SPAIN SUSTAINABILITY DAY 2024

Reino Unido y España refuerzan su compromiso con un turismo más responsable



El 17 de abril de 2024 se celebró en Londres la segunda edición del Spain Sustainability Day (SSD), un evento impulsado por Turespaña que reunió a representantes institucionales, medios de comunicación y empresas turísticas de Reino Unido y España para abordar de forma conjunta los principales desafíos del turismo sostenible. El Instituto Tecnológico Hotelero tuvo la oportunidad de asistir a este foro de diálogo, que se ha consolidado como una cita clave para el posicionamiento de España como destino comprometido con un modelo turístico más ético, inclusivo y respetuoso con el entorno.

El encuentro, que tuvo lugar en el centro de Londres, contó con una intensa agenda de conferencias y mesas redondas protagonizadas por expertos y profesionales del ámbito turístico. Durante las sesiones se trataron diversas dimensiones de la sostenibilidad —ambiental, económica, social y cultural—, prestando especial atención a cuestiones como el impacto del turismo sobre los entornos naturales, el cambio climático o la accesibilidad en los destinos turísticos. Este último punto se enmarcó dentro de la campaña "Spain For All", promovida por la Oficina Española de Turismo (OET) de Londres, que busca fomentar un turismo más inclusivo y accesible para todos los viajeros.

La jornada fue inaugurada por **Manuel Butler**, director de la OET en Londres, quien destacó la importancia del Spain Sustainability Day como plataforma para visibilizar las buenas prácticas del sector y avanzar ha-



cia un turismo con menor huella ambiental y mayor sensibilidad social. Según explicó, el objetivo es proyectar una imagen de España alineada con los principios de sostenibilidad, un mensaje especialmente relevante para el mercado británico, cada vez más concienciado con este tipo de valores.

Una de las sesiones destacadas fue la mesa redonda sobre Economía Circular, en la que participó **Coralía Pino**, responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, junto a **Gabriel Llobera** (Garden Hotels), **Nadine Pinto** (The Travel Corporation TTC) y **Carol Rose** (ABTA). En su intervención, Coralía expuso las iniciativas desarrolladas

en España en el ámbito hotelero, subrayando cómo la crisis de 2008 impulsó al sector a replantearse sus consumos energéticos y avanzar hacia modelos más eficientes. Asimismo, destacó que los costes asociados a la energía y la alimentación representan el segundo y tercer mayor gasto operativo de los hoteles, lo que refuerza la necesidad de adoptar estrategias circulares que beneficien tanto al negocio como al medio ambiente.

ITH participó en la segunda edición del Spain Sustainability Day, un espacio de diálogo y cooperación celebrado en Londres que reunió a profesionales del sector turístico británico y español en torno a los retos y oportunidades del turismo sostenible.

La participación del ITH en este encuentro permitió compartir experiencias, establecer sinergias y conocer iniciativas innovadoras que se están desarrollando tanto en España como en Reino Unido. Asimismo, fue una oportunidad para reforzar el papel del instituto como actor activo en el impulso de soluciones sostenibles dentro del ámbito hotelero y turístico, en línea con los objetivos estratégicos del sector.

El evento concluyó con la ceremonia de entrega de los Spain's Sustainable Media Awards, unos galardones que reconocen la labor de los medios de comunicación en la difusión de contenidos orientados a promover un turismo más responsable. Esta iniciativa complementa el enfoque del Spain Sustainability Day al dar visibilidad a la narrativa sostenible como herramienta clave para la transformación del modelo turístico.

Con su participación en el Spain Sustainability Day 2024, ITH reafirma su compromiso con un turismo más equilibrado y resiliente, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con las prioridades actuales de la industria turística internacional.



PROYECTO BIGREEN: IMPULSO A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL SECTOR HOTELERO DE MADRID

BIGreen es un proyecto pionero impulsado por la AEHM, con la colaboración del ITH y el apoyo de la Comunidad de Madrid, que busca optimizar la eficiencia energética en el sector hotelero mediante la digitalización y análisis de consumos energéticos a través de una plataforma colaborativa de Business Intelligence. Una apuesta firme por la sostenibilidad, la innovación y la competitividad en la hotelería madrileña.

La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y el apoyo de la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, puso en marcha a finales de 2023 el proyecto BIGreen: Adaptación e implantación de una plataforma para la eficiencia energética del sector hotelero de la Comunidad de Madrid. Esta iniciativa surge con el propósito de ofrecer al sector hotelero madrileño una solución innovadora que permita digitalizar y analizar los consumos de electricidad, gas natural y agua de los establecimientos participantes. Para ello, se ha desarrollado una plataforma colaborativa de Business Intelligence (BI) que facilita la identificación de patrones de consumo, la optimización de las operaciones, la mejora de la experiencia del cliente y una gestión más eficiente de los recursos energéticos, contribuyendo así a la sostenibilidad del sector y a la mejora competitiva de los alojamientos turísticos.

IMPLEMENTACIÓN Y ALCANCE

El proyecto BIGreen ha contado en su fase inicial con la participación de diez hoteles de referencia en Madrid, representando cerca de mil habitaciones y abarcando diversas categorías, desde tres hasta cinco estrellas. Entre los hoteles participantes se encuentran el Hyatt Centric Gran Vía Madrid, el Muralto Madrid Princesa, el Hotel Montera Madrid - Curio Collection by Hilton, CoolRooms Palacio de Atocha, Ocean Drive Madrid, VP Madroño, Ibis Styles Madrid Prado,

Thompson Madrid, Apartosuites Jardines de Sabatini y el Hilton Madrid Airport. Esta diversidad en la tipología de establecimientos permitió obtener una perspectiva amplia sobre el consumo energético en función del tamaño, los servicios ofrecidos y las características operativas de cada hotel. Además, se garantizó el acceso sencillo y cómodo a los datos mediante la creación de una plataforma de consulta pública, la capacitación adecuada de los equipos hoteleros y la provisión de soporte continuo por parte del equipo del proyecto.

RESULTADOS Y AVANCES EN 2024

A lo largo de 2024, el proyecto BIGreen ha registrado avances muy significativos que consolidan su papel como una herramienta pionera en la Eficiencia Energética 4.0 aplicada al sector hotelero madrileño. La digitalización de los consumos ha permitido identificar ineficiencias y oportunidades de ahorro energético que, en algunos casos, podrían traducirse en una reducción de hasta un 20% en los costes energéticos de los hoteles. Paralelamente, la optimización de los procesos operativos no solo ha favorecido la rentabilidad económica de los establecimientos, sino que también ha redundado en una mejora notable de la experiencia de los clientes, alineando los intereses de negocio con la sostenibilidad.

Durante la implementación se observaron diferencias importantes en los consumos de gas y agua entre los distintos hoteles, lo que

evidenció la necesidad de unificar los sistemas de medición y potenciar la automatización en la captación de datos. Esta fase inicial puso de relieve la importancia de contar con información precisa y comparable para tomar decisiones informadas que impulsen estrategias de eficiencia energética y responsabilidad medioambiental.

El compromiso de los hoteles participantes y la colaboración activa entre las entidades involucradas demostraron que la sostenibilidad no es solo una cuestión de responsabilidad social, sino también un factor clave para la competitividad del sector hotelero en un mercado cada vez más consciente de la importancia de la eficiencia en el uso de recursos.

CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PASOS

La primera fase de desarrollo de BIGreen ha confirmado que la gestión eficiente de los recursos energéticos e hídricos debe convertirse en un eje central de la estrategia de los alojamientos turísticos. El análisis de los datos recopilados permite no solo mejorar la cuenta de resultados de los hoteles, sino también contribuir a la reducción de la huella de carbono y al ahorro de recursos naturales básicos como el agua, la electricidad y el gas. Además, la iniciativa ha puesto en valor el papel crucial que juega la sostenibilidad en la percepción del cliente, consolidándose como un elemento diferenciador de la oferta hotelera.

De cara al futuro, BIGreen plantea la necesidad de una segunda fase que incorpore un mayor número de establecimientos y apueste por una recogida de datos más automática y homogénea. Asimismo, se busca seguir profundizando en la digitalización y la innovación tecnológica como herramientas para

Gracias a una plataforma colaborativa de Business Intelligence, los establecimientos participantes han podido mejorar su gestión de recursos, reducir sus costes operativos hasta en un 20% y avanzar en sus objetivos de sostenibilidad

lograr una mayor eficiencia y sostenibilidad en el sector.

Así, BIGreen se consolida como un proyecto pionero y de referencia en España, demostrando que la colaboración, la innovación y el compromiso medioambiental son elementos imprescindibles para construir una hotelería más competitiva, responsable y respetuosa con el entorno.





MODELO ITH DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y PLANES DE MEJORA

Una iniciativa integral para acompañar a los alojamientos turísticos en su transición hacia modelos de gestión más sostenibles, eficientes y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Instituto Tecnológico Hotelero, con el respaldo de la Secretaría de Estado de Turismo, continúa su compromiso con la sostenibilidad del sector turístico mediante el desarrollo del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora. Esta iniciativa tiene como finalidad principal impulsar la adopción progresiva de medidas sostenibles en los alojamientos turísticos españoles, abordando los tres pilares de la sostenibilidad: económico, social y medioambiental.

A lo largo de las diferentes fases del proyecto, se han implementado herramientas y estudios que permiten a los establecimientos turísticos evaluar su desempeño sostenible y establecer planes de mejora adaptados a sus necesidades. Estos planes contemplan la integración de tecnologías y soluciones orientadas a la eficiencia energética, la reducción del impacto ambiental y la mejora del confort del cliente, todo ello en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

PROGRAMA DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA DE ITH-SAVEHOTEL

En el marco del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística, se ha desarrollado el Programa de Rehabilitación Energética ITHSaveHotel, que ofrece a los hoteles asesoría técnica personalizada para la identificación e implementación de medidas de rehabilitación y eficiencia energética. Este servicio, respaldado por proveedores líderes del

El Modelo ITH de Sostenibilidad Turística ofrece a los alojamientos turísticos herramientas, asesoramiento y planes de mejora para avanzar en sostenibilidad, optimizar recursos y reforzar su competitividad.

sector, permite obtener mejoras inmediatas tanto en ahorro económico como en impacto ambiental. El objetivo es facilitar a los establecimientos la adopción de soluciones tecnológicas eficaces, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que mejoren su competitividad y sostenibilidad.

TEST DE AUTOEVALUACIÓN EN SOSTENIBILIDAD HOTELERA

Como herramienta de apoyo para los alojamientos turísticos, se ha puesto en marcha el Test de Autoevaluación en Sostenibilidad Hotelera, una webapp gratuita que permite conocer el grado de implantación de medidas sostenibles y planificar acciones de mejora. Esta herramienta facilita una visión global del desempeño sostenible del establecimiento y promueve la toma de decisiones informadas. En sus fases iniciales, el test también incluyó una sección específica para evaluar el cumplimiento del protocolo Covid-19 en los hoteles, apoyando así la recuperación segura del sector durante la crisis sanitaria.



ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EVITAR EL DESPERDICIO ALIMENTARIO EN LOS HOTELES

El proyecto también incluye la elaboración de la Guía para evitar el desperdicio alimentario, con el fin de promover una gestión más eficiente y responsable en los servicios de restauración hotelera. La guía recoge medidas prácticas que

los alojamientos pueden implementar para minimizar el desperdicio, mejorar su rendimiento económico y contribuir a la sostenibilidad medioambiental del sector.

ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Como parte del compromiso con la sostenibilidad, ITH ha elaborado el Estudio de Buenas Prácticas en Sostenibilidad para Alojamientos Turísticos, una publicación basada en el análisis de casos reales y datos recopilados a través de la plataforma de sostenibilidad hotelera del ITH. Este estudio ofrece ejemplos concretos y replicables que sirven como referencia para otros establecimientos interesados en optimizar su gestión sostenible y avanzar hacia modelos más responsables y eficientes.

ESTUDIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL AGUA

Otro de los estudios destacados dentro del proyecto es el Estudio de gestión sostenible del agua, que analiza el uso responsable de este recurso en los establecimientos turísticos. A través de datos sectoriales y buenas prácticas identificadas, se ofrecen recomendaciones orientadas a reducir el consumo y optimizar su gestión, reforzando así el compromiso del sector con la sostenibilidad y la eficiencia en el uso de recursos naturales.

TWINHOTEL: GEMELO DIGITAL PARA UNA GESTIÓN HOTELERA INTELIGENTE Y SOSTENIBLE

Innovación tecnológica al servicio de la transición ecológica del sector turístico

En 2024, el proyecto TWINHOTEL ha dado pasos decisivos en el desarrollo de una plataforma basada en gemelo digital para transformar la gestión hotelera hacia modelos más sostenibles, eficientes e inteligentes. Enmarcado en la convocatoria Misiones Ciencia e Innovación del CDTI y financiado por la Unión Europea a través de los fondos Next Generation EU, TWINHOTEL responde a los desafíos actuales del sector turístico en materia de eficiencia energética, digitalización y transición ecológica.



El objetivo principal del proyecto es diseñar, implementar y validar una solución tecnológica que permita optimizar la operación sostenible de los hoteles. Para ello, se emplean modelos virtuales que integran información en tiempo real sobre consumo de agua, energía y generación de residuos, calidad del aire interior y estado de los equipos críticos, facilitando la toma de decisiones estratégicas a partir de datos.

Este año, se ha consolidado el desarrollo de una plataforma inteligente que utiliza tecnologías avanzadas como machine learning, deep learning y reinforcement learning para predecir patrones de consumo, detectar anomalías operativas y activar medidas de mantenimiento predictivo. Además, se ha avanzado en simulaciones multifísicas para monitorizar y mejorar la calidad del aire en entornos hoteleros, todo ello con un enfoque centrado en la sostenibilidad y el bienestar del huésped.

Uno de los hitos más destacados de 2024 ha sido el desarrollo y validación del gemelo digital de un hotel de referencia en Madrid (Hotel NH Collection Madrid Eurobuilding), que actúa como caso de uso para probar la escalabilidad de las soluciones propuestas. Esta validación en entorno real ha permitido verificar la eficacia de los modelos predictivos y de simulación en condiciones de alta exigencia operativa.

El consorcio responsable del proyecto está integrado por las empresas IDEA Ingeniería, Regenera Levante, Suisgéneris y Tinámica, con la participación activa de los centros tecnológicos Vicomtech e ITI. En particular, Vicomtech ha liderado el desarrollo de modelos de predicción de consumo de recursos y mantenimiento, así como las simulaciones ambientales, aportando una capa de inteligencia avanzada al sistema.

Gracias a su enfoque integrador y su visión a largo plazo, TWINHOTEL se consolida como una iniciativa pionera en el uso de gemelos digitales en el sector hotelero. Su capacidad para integrar tecnologías disruptivas con criterios de sostenibilidad lo posiciona como una herramienta estratégica para responder a la nueva demanda "green" y para impulsar la modernización y competitividad de la industria turística.

INNOVACIÓN

EL TURISMO QUE NOS ESPERA

El sector turístico está experimentando una transformación significativa impulsada por la innovación. Los avances tecnológicos y las nuevas tendencias de consumo están planteando tanto retos como oportunidades para la industria.

Por un lado, aspectos clave como la necesidad de adaptación a las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, la realidad aumentada o la automatización, exigen a las empresas turísticas que se mantengan al día; el desafío de la sostenibilidad y el exceso de turismo, da lugar a un reto de la gestión de flujos turísticos, especialmente en zonas que ya están viendo el impacto negativo del turismo masivo; la ciberseguridad y la protección de datos de los clientes, que se ven afectados con el aumento en el uso de las plataformas digitales; la necesidad constante de satisfacer las expectativas cada vez más exigentes de los consumidores o los desafíos de la conectividad global ante la falta de infraestructuras en algunos destinos, pueden frenar el desarrollo de nuevos progresos turísticos.

Por otro lado, la innovación genera una serie de oportunidades en el sector, como la personalización de la experiencia turística a través de la recopilación y análisis de datos; la creación de soluciones más sostenibles que promuevan el turismo responsable y la concienciación medioambiental; la realidad virtual, promoviendo destinos antes del propio viaje, la automatización de procesos como el check in, que mejora la eficiencia y reduce costes o las nuevas tecnologías digitales, como las redes sociales o el marketing digital, que dan lugar a nuevas formas de promoción, permitiendo llegar a audiencias globales de forma más efectiva.

La innovación en el sector turístico, por tanto, presenta un gran potencial para mejorar la experiencia del viajero, optimizar las operaciones de las empresas y promover la sostenibilidad. Sin embargo, la industria debe estar preparada para abordar los retos que surgen, adaptándose constantemente a las nuevas tecnologías y las expectativas cambiantes de los consumidores.



José Rodríguez Tarín
Director General
Wellington Hotel
& Spa Madrid



María Teresa Linaza
Institutional
Development and
Promotion Director
Vicomtech

COLABORACIÓN PARA UN TURISMO **DIGITAL,** **INNOVADOR Y SOSTENIBLE**

La redacción de esta tribuna me ha hecho revivir una de mis primeras experiencias personales con las plataformas tecnológicas. Aún recuerdo (con media sonrisa) cuando se planteó la posibilidad de tener un foro de colaboración entre diferentes agentes de un sector turístico complejo, con muchas disciplinas, cierto desorden y una curiosa mezcla entre fascinación y aversión por temas como la digitalización o la sostenibilidad.

Actualmente, la plataforma Thinktur coordinada por el ITH es un punto de encuentro consolidado de un ecosistema multidisciplinar, que lleva abordando desde sus comienzos aspectos tan actuales como la doble transición verde y digital del entorno empresarial.

Durante esta última década, hemos ido evolucionando y en colaboración con Tecnalia participamos activamente en la elaboración en la Agenda Estratégica de I+D+i del turismo, concretamente en la sección de digitalización, donde, ya en su primera versión, se mencionaban temas como la minería de datos, la hiperpersonalización o la gestión eficiente de instalaciones.

De forma simultánea, el ITH planteó la exitosa iniciativa del eBook anual, que este año ha cumplido su décimo aniversario. Lo que empezó siendo una reflexión sobre tecnologías que parecían disruptivas y su traslación al sector turístico ha dado lugar a un documento recurrente en el que se presentan las reflexiones, propuestas y proyectos de un importante grupo de agentes innovadores del sector. Cada otoño esperamos expectantes el nuevo tema que propondrá el ITH para el eBook que se presentará en la siguiente edición de Fiturtech.

Ahora bien, no puedo dejar de mencionar la consolidación de esta relación entre Vicomtech y el ITH con la participación de ambas entidades en el proyecto TwinHotel, subvencionado por el CDTI. Coordinado por Idea Ingeniería y con la participación de las empresas Regenera Levante, Tinámica y Suigéneris, el proyecto ha desarrollado y validado una plataforma de gestión de actividades clave en las operaciones hoteleras sostenibles relacionadas con la optimización de la gestión de recursos (agua, energía, residuos) la mejora de la calidad del aire, y el mantenimiento predictivo (entre otros) basadas en el concepto de gemelo digital. El expertise del ITH ha permitido seleccionar un escenario hotelero muy completo, donde se ha llevado a cabo una validación de los modelos predictivos de consumo de recursos (agua, energía y residuos) así como la optimización de la calidad del aire mediante simulaciones basadas en agentes por parte de los desarrolladores.

Espero que el ITH siga consolidando su rol central como referente en la doble transición verde y digital en el sector hotelero con el buen hacer que ya ha demostrado sobradamente en los últimos 20 años. Y por supuesto, espero que sigamos siendo compañeros de viaje.



TECHYDESTINO: CLAVES PARA UNA NUEVA ERA DE **DESTINOS INTELIGENTES Y HUMANOS**

El foro dedicado a los destinos, patrocinado por Maarlab, enmarcado en el espacio FITURTECHY24: "Desafío total", que tuvo lugar los días 24, 25 y 26 de enero, expuso los nuevos retos y tendencias que se plantean a la hora de viajar y las claves para una gestión innovadora e integral de los destinos. En un sector que no para de evolucionar, es esencial estar a la vanguardia en las tecnologías relacionadas con la gestión y promoción turística, sin olvidarnos de ese factor humano tan importante y característico del turismo.

Este patrocinio de Maarlab en TechYdestino refleja su visión de un turismo más inteligente y conectado, donde la tecnología sirve para enriquecer la experiencia humana en el viaje y potenciar nuestros destinos turísticos como mejores lugares para ser vivir y ser visitados.

Maarlab es operador turístico y desarrollador tecnológico lo que le permite ofrecer soluciones innovadoras que impulsen la transformación digital del sector. Su propósito es ayudar a construir destinos turísticos más sostenibles y prósperos, ayudando a sus empresas a mejorar su negocio digital mediante soluciones útiles y eficaces. "Estamos dispuestos a emprender la transformación que el sector necesita, pero hacerlo desde dentro, desde los propios generadores de las experiencias turísticas, desde los propios destinos que las albergan", afirma Maarlab.

Durante la primera jornada se estudió en qué situación se encuentran los destinos turísticos, y los agentes que operan en ellos, teniendo presente la innovación y tecnología como elementos de apoyo para su crecimiento y la mejora de la experiencia turística. La ponencia inaugural partió de **Raúl Do-**

minguez, CEO de Maarlab centrándose en los desafíos del destino, para posteriormente dar paso al intenso debate sobre "la experiencia del viajero en el destino: robots vs. humanos". Opinaron al respecto de este apasionante tema, **Jorgina Díaz**, presidenta de Hisparob PTE Robótica; **Santiago Sánchez-Migallón**, investigador de la mente y la IA; **Elena Muñoz**, Digital Brand Manager de Only You Hotels; **Jonathan Gómez**, director general de Turismo del Ayuntamiento de Málaga; y con la moderación de **Pablo Blázquez**, director editorial de Ethic.

La temática de la ciberseguridad se vio en el siguiente debate donde distintas empresas tanto públicas como privadas explicaron su experiencia al abordar los crecientes retos que surgen. Entre los participantes estaban **Francisco García**, CISO de Palladium Hotel Group; **Jesús Mérida**, CISO de Iberia; **Elisa Vivancos**, responsable de Ciberseguridad en Sectores Estratégicos para Pymes y Despachos profesionales de INCIBE; **Jesús Herrero**, responsable mercado Turismo de Tecnalia y actuó como moderador **José Luis Bezares**, subdirector general Ciberseguridad del Ministerio de Transformación Digital.



La posterior mesa redonda estuvo

centrada en la remodelación de destinos pioneros, habiéndolo abordado la necesidad de introducir reformas en aquellos destinos considerados maduros de forma que puedan mantener su liderazgo. Moderado por **Javier García Cuenca**, presidente de ITH, expresaron su punto de vista al respecto **Arturo Bernal**, consejero de Turismo, Cultura y Deporte de Junta de Andalucía; **Nuria Montes**, consellera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo de la Generalitat Valenciana; **Miguel Ángel Rodríguez**, director general de Ordenación, Promoción y Formación Turística del Gobierno de Canarias; **José Aloy**, director general de Turismo del Govern Illes Balears; y **Marta Domènech**, directora general de Turismo de la Generalitat de Catalunya.

La Jornada finalizó con un encuentro de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT) en el que se abordaron los factores que influyen en la redefinición de estos destinos. Al foro acudieron **Pere Granados**, alcalde de Salou; **Juan Antonio Amengual**, alcalde de Calvià; **Marco Aurelio Pérez**, alcalde de San Bartolomé de Tirajana; **Fátima Lemes**, alcaldesa de Arona; **José Miguel Rodríguez**, alcalde de Adeje; **Adrià Lamelas**, alcalde de Lloret de Mar; **Margarita del Cid**, alcaldesa de Torremolinos; y **Antonio Pérez**, alcalde de Benidorm.

Para comenzar la mañana del segundo día, **Abigail Sigüenza**, subdirectora de Marketing Estratégico de Madrid Destino compartió las estrategias que encaminan al turismo a un futuro más digital y sostenible.

Siguiendo el tema de las estrategias sostenibles, tuvo lugar la mesa sobre las iniciativas que contribuyen positivamente en el ámbito económico, social y medioambiental de cualquier destino de la sostenibilidad, así como a los riesgos a los que se enfrentan en los diferentes destinos en los que operan. Esta mesa estuvo formada por **Caterina Escrig**, Sostenibilidad Banca de Empresas de CaixaBank; **Tono Franco**, director de Visit València del Ayuntamiento de Valencia; **Gloria Juste**, Corporate Social Responsibility Sr. Director de Palladium Hotel Group; **Nayara Fuentes**, Sustainability Manager de Nespresso Spain; y **Rubén López-Pulido**, director de la Oficina de Turespaña en Dublín de la embajada de España en Irlanda como moderador.

De igual manera, **Juan Gómez**, jefe de Inteligencia de Mercado de ForwardKeys; y **Celia Romero**, CEO de Inteligencia Turística, dialogaron sobre el desarrollo de productos y herramientas basadas en IA, que permiten a los destinos turísticos mejorar la experiencia del viaje de sus turistas.

Posteriormente, **Nadia Giovanna Mignogna**, directora general de Marca País; **María Milagros Arvelo**, directora general en Posicionamiento Internacional de Venezuela; y **Diego Rodríguez**, CEO & Co-founder de Passporter, compartieron cómo las tecnologías están revolucionando los viajes para los destinos.

Para continuar, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director de Thinktur, presentó el ebook 2024 "El sector turístico ante el desafío de la IA". Finalizando la mañana, **Dolores Ordoñez**, vicepresidenta en Gaia-X introdujo el caso de uso "Gaia-x Turismo. La economía del dato y la IA".

Por la tarde se celebró la entrega de los AMT Smart Destinations Awards 2024 en el que tuvo el placer de clausurar **Rosana Morillo**, secretaria de Estado de Turismo del Ministerio de Industria y Turismo.

El viernes comenzó con un tema candente en nuestra sociedad, mostrando cómo se relacionan las nuevas generaciones con el turismo, que interactúan primero con el mundo virtual, y de esta forma cambian la forma en la que debe funcionar el mercado y la industria turística. Ofrecieron su punto de vista sobre este tema **Yurena Escobar**, CEO de Flecher.Co; y **Arturo Larrainzar**, CEO de BrandNewVerse.

Siguiendo esta transformación de la sociedad, se produce la transformación del ecosistema de marketing. Por eso, **Pablo Rodríguez**, Revenue Manager de Revista Viajar explicó cómo incorporar funnels de ecommerce a través del commerce media.

Seguidamente, **Bianca Pérez-Sauquillo**, subdirectora de Marketing Exterior del Turismo de Turespaña; **María de Lurdes Vale**, consejera de Turismo de Portugal de la embajada de Portugal en Madrid; y **Ana Egido**, redactora jefa de IPMARK como moderadora, conversaron sobre los desafíos que existen actualmente y sus tendencias a futuro en cuanto a la promoción turística de los destinos.

Después de este debate, **Sara Pastor**, Senior Director en Amazon Ads, fue entrevistada por **Vivi Hinojosa**, periodista de Hosteltur sobre los retos a los que se enfrentan las marcas turísticas para estar presentes en nuevos entornos y claves para acercarse a las plataformas de contenido a través de la publicidad.

Tras la entrevista y para terminar el día, **Botoa Lefé**, responsable de Redes Sociales y Podcast en el Museo Thyssen-Bornemisza; **Enrique Alex**, influencer de viajes; **Teba Lorenzo**, directora general de Soluciones de Negocio para España y Portugal de TikTok; **Sergio Barreda**, CEO de Keeper Experience y presidente de la comisión de Influencers de IAB Spain; y moderado por **Isidro Tenorio**, coordinador de Eventos y Comunicación Digital en AEDH nos dieron las claves para conocer las necesidades de las nuevas generaciones que comienzan a viajar y así comprender el futuro del turismo.

TechYdestino: Innovación, tecnología y sostenibilidad para rediseñar el futuro de los destinos turísticos



EL GRUPO DE CENTROS TECNOLÓGICOS DE TURISMO PRESENTÓ SU EBOOK SOBRE

EL IMPACTO DE LA IA EN EL SECTOR EN FITURTECHY 2024

Esta publicación colaborativa analizó oportunidades, riesgos y casos de éxito vinculados al uso de la inteligencia artificial en turismo

El pasado 25 de enero de 2024, en el marco de **FITUR-TECHY**, el **Grupo de Centros Tecnológicos de Turismo**, bajo la coordinación de la Plataforma Tecnológica del Turismo - **Thinktur**, presentó el eBook titulado "El sector turístico ante el desafío de la IA". Este noveno libro electrónico analizó diversas tendencias relacionadas con el uso y aplicación de la inteligencia artificial en el sector turístico.

El documento profundizó en el impacto de la inteligencia artificial en el turismo, destacando aspectos como la personalización de las experiencias, un mejor aprovechamiento de los datos, el diseño de campañas de marketing digital más exitosas y la implantación de herramientas específicas, como los chatbots. El evento de presentación tuvo lugar en el foro **#techYdestino** de FITURTECHY, en el pabellón 10 de IFEMA.

A lo largo del eBook, se contextualizó y mostró la aplicabilidad y potencialidad del empleo de la inteligencia artificial por parte de destinos y empresas turísticas. Los centros tecnológicos compartieron iniciativas y proyectos en los que estaban trabajando, así como su visión sobre el tema y distintos casos de éxito, como el de **Gala-X**. Además, se señalaron ciertos riesgos potenciales, resaltando la necesidad de una legislación específica, la existencia de mecanismos que aborden cuestiones éticas y de sesgo, y herramientas que garanticen la veracidad de resultados y la privacidad y seguridad de la información personal.

En la elaboración de este eBook participaron centros tecnológicos turísticos de referencia, como **Andalucía Lab**, **Eurecat**, **ITREM -Instituto de Turismo de la Región de Murcia-**, **Invat-tur**, **ITH**, **SEGITTUR**, **Tecnalia**, **Turistec** y **Vicomtech**, así como expertos de entidades y empresas relacionadas con el ámbito de la tecnología digital, colaboradores de estos centros.



ASAMBLEA ANUAL THINKTUR 2024: INNOVACIÓN, SOSTENIBILIDAD Y TECNOLOGÍA COMO PROTAGONISTAS

La jornada reunió a referentes del sector turístico para compartir soluciones tecnológicas y debatir sobre los grandes retos de la industria.

En diciembre de 2024, Thinktur celebró su Asamblea Anual, consolidándose como un espacio de referencia para el intercambio de conocimientos, experiencias y soluciones innovadoras aplicadas al sector turístico. El evento reunió a líderes del sector, startups, investigadores y representantes de organismos públicos y privados, quienes debatieron los principales desafíos de la industria bajo el prisma de la sostenibilidad, la digitalización y la tecnología.



Uno de los espacios más destacados de la jornada fue la **XI edición del Thinktur Technology Transfer**, donde diversas empresas tecnológicas presentaron soluciones con un enfoque claro en la eficiencia, la sostenibilidad y la experiencia del cliente, todo ello bajo el formato de "elevator pitch".

Javier Jiménez, cofundador de Effiwaste, expuso una solución para combatir el desperdicio alimentario en el canal HORECA mediante un software que mide y valoriza los residuos a través del compostaje industrial in situ. Según sus datos, un hotel de cuatro estrellas puede llegar a perder anualmente unos 100.000 euros por este concepto.



La jornada comenzó con las intervenciones de **M^a Ángeles Ferre**, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación, y **José Guillermo Díaz Montañés**, presidente de Thinktur, quienes ofrecieron una bienvenida institucional. A continuación, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de Thinktur y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), presentó una visión estratégica del presente y futuro de la plataforma.



Desde WeSpeak, **Gonzalo Rioja**, Founder & CEO, presentó un asistente virtual para hoteles basado en WhatsApp y redes sociales, capaz de personalizar interacciones con los clientes y mejorar significativamente la comunicación digital. En 2024, el 25% de las consultas hoteleras se realizaron ya por WhatsApp, reflejando un cambio significativo en las preferencias de los clientes.

Fran García, CEO de Destinno, abordó los retos de las agencias de viaje para crear propuestas personalizadas y cómo su software ayuda a optimizar este proceso, reduciendo errores humanos y acelerando el cierre de ventas. La herramienta permite la creación y gestión de propuestas en formato digital y cuenta con una app que mejora la experiencia del viajero.

Por su parte, **Antonio Pinel**, Chief Business Development Officer de Nommon, explicó cómo integran datos anonimizados de telefonía móvil con otras fuentes para generar mapas dinámicos de población, estadísticas de visitantes y modelos predictivos sobre el comportamiento turístico. Esta información resulta clave para la toma de decisiones estratégicas tanto en el sector público como en el privado.

Carlos Serrano, CEO de AonChip, cerró el bloque de presentaciones con Smartwaterhotel, un sistema de gestión inteligente del consumo de agua que utiliza sensores ultrasónicos con conectividad IoT y una plataforma cloud. Esta solución permite a los hoteles monitorizar el uso del agua en tiempo real, detectar fugas y optimizar el consumo, reforzando así su compromiso con la sostenibilidad.

La jornada incluyó también una ponencia de **Alfonso Más**

Monzonís, Partnership Madrid de FI Group, quien analizó las oportunidades de financiación de I+D+i en el sector turístico, haciendo hincapié en los incentivos fiscales y las convocatorias abiertas para proyectos de digitalización y descarbonización.

El acto concluyó con una mesa de debate titulada "Innovación y sostenibilidad como claves del liderazgo turístico", moderada por **Álvaro Carrillo de Albornoz**, con la participación de **María Velasco** (Secretaría de Estado de Turismo), **Olivia Estrella** (Turisme Comunitat Valenciana), **Adelaida Sacristán** (COTEC) y **José Guillermo Díaz Montañés** (Artiem Hotels y Thinktur).

Durante el debate, se destacó que, a pesar de los avances, el sector turístico español aún enfrenta importantes retos culturales e institucionales para adaptarse plenamente a las exigencias de sostenibilidad y transformación digital. En palabras de Díaz Montañés, todavía se está lejos de alcanzar las expectativas de mercados más exigentes, como el nórdico, pero el hecho de que estos temas ocupen ya el centro de la conversación es un indicio claro del cambio imparabile que está en marcha.



LA NUEVA AGENDA ESTRATÉGICA DE I+D+I DE THINKTUR SITÚA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL CENTRO DE LA TRANSFORMACIÓN TURÍSTICA

Una hoja de ruta para impulsar la innovación, la sostenibilidad y la competitividad en el turismo, con especial atención al impacto de la IA.

En diciembre de 2024, la Plataforma Tecnológica y de Innovación del Turismo -Thinktur- presentó su nueva **Agenda Estratégica de I+D+i del turismo**, un documento que recoge las prioridades tecnológicas y de innovación del sector turístico español con una clara vocación transformadora. Esta edición incorporó una revisión profunda de los principales retos del sector y puso el foco en el impacto creciente de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, así como en la necesidad de fortalecer la colaboración entre empresas, centros de investigación y administraciones públicas.

La Agenda se elaboró con el objetivo de impulsar la competitividad y sostenibilidad del turismo en España, respondiendo a desafíos como la digitalización, la eficiencia energética, la mejora de la experiencia del cliente o la necesidad de modelos de negocio más resilientes. Para ello, Thinktur fomentó un trabajo colaborativo a través de sus grupos de trabajo temáticos, que abarcan desde alojamientos hasta transporte, distribución, restauración o actividades turísticas, permitiendo un enfoque integral y transversal.

En palabras de **José Guillermo Díaz-Montañés**, presidente de Thinktur, esta nueva Agenda representa "un punto de inflexión" para posicionar a España como un actor líder en turismo global gracias a su apuesta decidida por la innovación tecnológica y la sosteni-

bilidad. En su intervención destacó especialmente la relevancia de la IA, no solo por su capacidad para personalizar servicios, sino también por su influencia en la optimización de recursos, la gestión de destinos y la mejora operativa.

La inteligencia artificial se consolida así como una herramienta estratégica, capaz de anticipar las necesidades de los turistas, mejorar la toma de decisiones y aportar nuevas soluciones a los retos históricos del sector. Este enfoque responde a una visión dinámica de la Agenda, entendida como un documento vivo que Thinktur revisa periódicamente desde su primera publicación en 2015, para incorporar las últimas tendencias tecnológicas y sociales.

En la redacción del documento han participado representantes de primer nivel de los principales centros tecnológicos y entidades vinculadas al turismo:

Eurecat, coordinador del grupo estratégico de destinos y recursos turísticos.

TravelThink by Dr. Javier González-Soria, coordinador del grupo de distribución y agencias de viajes.

FENEVAL, coordinador del grupo estratégico sectorial de transporte.



ITH - Instituto Tecnológico Hotelero, coordinador de los grupos de hoteles y alojamientos turísticos, así como del grupo transversal de energía y sostenibilidad.

Universidad de Deusto, coordinador del grupo de trabajo sectorial de restauración, en colaboración con Bisubi Fundazioa.

INVAT-TUR, coordinador del grupo sectorial de actividades turísticas.

Red Estable - Red Española de Turismo Accesible, coordinador del grupo de trabajo transversal de accesibilidad.

Vicomtech y Tecnalía, coordinadores de grupo de trabajo transversal de nuevas tecnologías.

UNEX - Asociación empresarial del Hábitat, su in-

ternacionalización y el contract, coordinador del grupo de trabajo transversal de arquitectura, diseño y contract.

Además, el documento incluye un prólogo a cargo de **M.ª Ángeles Ferre**, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación, quien resaltó el papel esencial de las plataformas tecnológicas para fomentar la colaboración público-privada, identificar tecnologías emergentes y responder de forma ágil a los cambios globales.

La Agenda está alineada con los objetivos del Sistema Español de Ciencia, Tecnología e Innovación, buscando reforzar la conexión entre conocimiento científico, tejido empresarial y desarrollo territorial. De este modo, Thinktur reafirma su papel como catalizador del cambio en el turismo español, contribuyendo a construir un sector más inteligente, sostenible e inclusivo.

El documento está disponible para consulta y descarga pública, sirviendo de base para proyectos estratégicos, convocatorias de financiación y planes de desarrollo impulsados por los agentes turísticos en los próximos años.

PACKNET Y THINKTUR FIRMAN UN ACUERDO PARA IMPULSAR **LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y LA SOSTENIBILIDAD**

La alianza busca fomentar la investigación y el desarrollo conjunto en los sectores del envase, embalaje y turismo



El 3 de diciembre de 2024, la Plataforma Tecnológica Española de Envase y Embalaje (PACKNET) y la Plataforma Tecnológica del Turismo (Thinktur), gestionada por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), firmaron un convenio marco de colaboración en Madrid.

El acuerdo, firmado por **Juan Carlos Mampaso**, presidente de PACKNET, y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director gerente de Thinktur, tiene como objetivo fomentar la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico mediante actividades conjuntas que promuevan la sostenibilidad y la competitividad en ambos sectores.

Las líneas de actuación incluyen la colaboración en proyectos de I+D+i, la organización de eventos y

actividades conjuntas, y la posibilidad de integrar a otras entidades públicas o privadas para enriquecer las iniciativas propuestas.

Este acuerdo simboliza un paso hacia la creación de un entorno colaborativo que contribuya al desarrollo sostenible”, destacaron las entidades

Además, Thinktur adquirió la categoría de socio consultivo de PACKNET, fortaleciendo su capacidad de interlocución y representación en el ámbito del envase y embalaje.

ITH PARTICIPA COMO JURADO EN LOS **H&T AWARDS 2024**

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH, formó parte del jurado en una edición centrada en la innovación y la calidad en el sector turístico, hotelero y hostelero.



El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó del 5 al 7 de febrero de 2024 en una nueva edición de H&T, Salón de Innovación en Hostelería, celebrado en FYCMA - Palacio de Ferias y Congresos de Málaga. Esta feria, consolidada como el evento profesional de referencia para los sectores hostelero, hotelero y turístico en España, reunió a una amplia representación del tejido empresarial y profesional del sector en torno a la innovación, la digitalización y las soluciones tecnológicas.

ITH estuvo presente a través de la participación de nuestro director general, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, como miembro del jurado de los H&T Awards, unos galardones que reconocen la innovación, la calidad y el compromiso con la mejora continua dentro del ecosistema turístico y hostelero. En esta edición, se presentaron 39 candidaturas que abarcaron tanto a grandes empresas como a pymes, micropymes y startups.

Durante la entrega de premios, se distinguieron proyectos como **Ly Company Group**, reconocida como mejor empresa internacionalizada; **NIVIMU**, con el premio al mejor proyecto hotelero; y **Welbilt Ibería SAU**, en la categoría de proyecto hostelero. También se premió la mejor solución innovadora del sector, que recayó en **Ghop**. Además, se otorgaron dos menciones especiales: una a la empresa **Winterhalter** por su compromiso con la innovación y otra a **Gabriel Escarrer**, fundador de Meliá Hotels International, por su trayectoria en la industria hotelera.

La participación de ITH en este espacio refuerza su compromiso con la innovación y el impulso del conocimiento en el sector, así como su papel activo en foros que promueven la excelencia y la colaboración profesional.

ITH Y THINKTUR EN FORO TRANSFIERE 2024: IMPULSANDO LA INNOVACIÓN TURÍSTICA

Del 20 al 22 de marzo de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur participaron en una nueva edición de Foro Transfiere, el principal encuentro europeo sobre ciencia, tecnología e innovación celebrado en Málaga.



En el marco del evento, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director de Thinktur e ITH, participó en el panel "Las plataformas tecnológicas, elemento clave en el sistema de I+D+i", dentro de la Science Room, organizado por la Agencia Estatal de Investigación. El debate estuvo moderado por **M^a Ángeles Ferre**, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación, y contó con la participación de destacados expertos de distintas plataformas tecnológicas como **Joseba Bilbatua**, coordinador de la Plataforma Tecnológica de Fabricación Avanzada (MANU-KET), **David Lapuente**, responsable de proyectos de BIOVEGEN (Plataforma Tecnológica de Biotecnología Vegetal), **Amelia Martín**, directora del Departamento de Investigación Clínica y Traslacional de Farmaindustria y **Margarita de Gregorio**, secretaria general de la Plataforma Tecnológica de Biomasa para la Bioeconomía (BIOPLAT).

Durante la mesa redonda, se destacó el papel fundamental de las plataformas tecnológicas como ecosistemas clave para impulsar la I+D+i en España, facilitando el desarrollo de proyectos innovadores y la generación de conocimiento especializado en cada sector. En este sentido, Álvaro Carrillo de Albornoz subrayó la importancia de estas plataformas como agentes dinamizadores de fondos y convocatorias de apoyo a la innovación, asegurando que su labor no solo consiste en compartir información, sino en hacer entender la relevancia y el impacto de la I+D+i en cada sector.



Además de su participación en el panel, ITH y Thinktur mantuvieron reuniones estratégicas con empresas, entidades y grupos de investigación para explorar nuevas oportunidades de colaboración en el ámbito de la innovación turística.

Como miembros del comité organizador de Transfiere, ITH y Thinktur han trabajado activamente para asegurar una mayor representación del sector turístico en este foro, fomentando sinergias y promoviendo el desarrollo de soluciones innovadoras para mejorar la competitividad del turismo.

La participación en Transfiere 2024 reafirma el papel de ITH como impulsor de la transformación digital y sostenible en la industria hotelera, conectando el sector con las últimas tendencias en innovación y fortaleciendo la colaboración con otros sectores estratégicos.

REFLEXIONES SOBRE INNOVACIÓN EN TURISMO EN EL III GLOBAL INNOVATION SUMMIT DE ILUNION HOTELS

El evento reunió a expertos del sector para analizar cómo la inteligencia artificial y la digitalización están transformando el turismo. La innovación y la sostenibilidad marcaron el debate sobre el futuro de la industria.

ITH participó el pasado 9 de octubre de 2024 en el **III Global Innovation Summit by ILUNION Hotels**, un evento de referencia que reunió a líderes del sector para debatir sobre los desafíos y oportunidades que marcarán el futuro del turismo. Con un enfoque centrado en la innovación y la sostenibilidad, el encuentro se consolidó como una cita imprescindible para profesionales y empresas comprometidas con la transformación del sector.

Durante la jornada, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, formó parte de una mesa de debate en la que se destacó la importancia de salir de la zona de confort para fomentar la innovación dentro de las compañías turísticas. En su intervención, planteó cuestiones clave como la capacidad de anticipar los cambios en la industria y en la sociedad: "¿Sabíamos hace 10 años que la IA cambiaría nuestros hábitos, no solo en el turismo, sino en toda la sociedad?"

Además, subrayó la necesidad de vincular la innovación con los resultados empresariales y de establecer mecanismos de control, medición y distribución para impulsar el cambio. También enfatizó la importancia de medir la satisfacción del cliente interno a través de encuestas de innovación, tanto a nivel interno como externo.



El debate fue enriquecido por la participación de grandes profesionales del sector, como **Carlos Díez de la Lastra** (Les Roches Marbella Global Hospitality), **Antonio López de Ávila Muñoz** (UN Tourism), **Jimmy Pons** (investigador y divulgador de innovación) y **Carlos Bello** (ILUNION Hotels).

A lo largo del evento, se abordaron temas clave como el papel de la digitalización en la evolución del turismo, el impacto de la inteligencia artificial en los hábitos de los viajeros y la necesidad de construir modelos de negocio sostenibles e innovadores.



VII CONGRESO DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

OVIEDO

Un foro clave para la innovación y la digitalización del sector turístico en España.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó en el VII Congreso de Innovación en el Sector Turístico, celebrado los días 13 y 14 de mayo en Oviedo. Este evento, organizado por **OTEA Hostelería y Turismo en Asturias**, reunió a cerca de 300 profesionales del sector, consolidándose como un foro de referencia para la innovación y el desarrollo turístico en España.

Durante el congreso, el director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, intervino en la mesa debate "IA: Transformando la búsqueda y la reserva. Oportunidad para el canal directo", donde se abordó el impacto de la inteligencia artificial en los procesos de comercialización y reserva en el sector hotelero. La sesión permitió explorar nuevas estrategias para potenciar el canal directo, destacando cómo la IA puede mejorar la personalización y la eficiencia en la experiencia del cliente.

Asimismo, la directora del área de Transformación Digital, Operaciones y Tecnología de ITH, **Beatriz Heras**, moderó la mesa "La robótica, un futuro muy presente", en la que se debatió el papel de la robótica en la operativa hotelera y su integración en la experiencia del huésped. La sesión contó con expertos en robótica aplicada al turismo, quienes expusieron casos de éxito y tendencias que marcarán el futuro del sector.

El congreso también abordó otros temas clave como la humanización del turismo, poniendo de relieve la importancia del equilibrio entre tecnología y trato personalizado.



I JORNADAS SOBRE INVESTIGACIÓN APLICADA AL TURISMO: ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA

Comprender al viajero para impulsar la innovación en el sector turístico.

El pasado 15 de marzo, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó en las I Jornadas sobre Investigación Aplicada al Turismo: Análisis de la Demanda Turística, organizadas por la **Universidad Complutense de Madrid (UCM)**. Este encuentro, dirigido a profesionales, investigadores y estudiantes, puso el foco en el análisis del comportamiento de los viajeros, con el objetivo de comprender mejor sus motivaciones y necesidades dentro del sector turístico.

En este marco, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, ofreció la ponencia "Macrotendencias en Innovación en el Sector Hotelero", donde abordó los principales cambios que están transformando la industria. Desde la digitalización y el uso de la inteligencia artificial hasta la personalización de la experiencia del cliente y la creciente demanda de sostenibilidad, la sesión exploró cómo la innovación tecnológica y la adaptación a nuevas tendencias están redefiniendo el futuro del turismo.



Las jornadas destacaron la importancia de la investigación aplicada para anticipar las dinámicas del mercado y optimizar la toma de decisiones en la industria hotelera. La combinación de enfoques teóricos y casos prácticos permitió a los asistentes obtener una visión integral de los factores que influyen en la demanda turística y cómo estos conocimientos pueden ser aprovechados para el desarrollo de estrategias más eficaces y sostenibles.

WEBINAR “GRAN OPORTUNIDAD: AYUDAS ‘ÚLTIMA MILLA’ PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS HOTELES Y EMPRESAS TURÍSTICAS”

Sesión online para acercar a hoteles y pymes turísticas las claves de las ayudas «Última Milla» gestionadas por SEGITTUR.

El pasado 13 de febrero de 2024, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) organizó un webinar informativo bajo el título “Ayudas ‘Última Milla’ para la digitalización de los hoteles y empresas turísticas”. La sesión se celebró en formato online y tuvo como objetivo principal ofrecer una visión detallada sobre las ayudas gestionadas por **SEGITTUR** dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Durante el encuentro se expusieron las características de estas ayudas dirigidas al impulso de la digitalización en el sector turístico, especialmente orientadas a hoteles y pymes. Se destacó la línea 3, centrada en proyectos individuales de implantación tecnológica por parte de pymes turísticas, con ayudas que oscilaban entre los 20.000 y los 300.000 euros, financiadas al 100% y con posibilidad de subcontratación de hasta el 70% del trabajo.

Asimismo, se explicaron las tres líneas de actuación contempladas en la convocatoria:

Línea 1: Proyectos de desarrollo tecnológico innovador, con riesgo medio/alto y un enfoque cercano al mercado.

Línea 2: Proyectos de implantación y adopción de tecnologías ya testadas, con riesgo tecnológico bajo.

Línea 3: Proyectos individuales de digitalización en pymes, también con riesgo bajo, bajo el régimen de mínimos.



El webinar ofreció claridad operativa sobre los requisitos, plazos y condiciones de unas ayudas clave para la digitalización del sector.

El webinar ofreció una guía práctica para comprender los requisitos de acceso, plazos de ejecución y los criterios técnicos y económicos que debían cumplir las empresas solicitantes.

La sesión contribuyó a facilitar la comprensión y el acceso a esta línea de ayudas clave para la transformación digital del turismo en España.

PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD DE UN SOC HOTELERO: UN PASO HACIA LA CIBERSEGURIDAD DEL SECTOR

ITH y GMV impulsan el desarrollo de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) especializado para hoteles.

El 16 de abril, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebró junto a GMV una jornada de presentación del estudio de viabilidad para el desarrollo de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) en el sector hotelero. La jornada comenzó con una bienvenida institucional a cargo de **Jordi Llinares**, director general de Programas Industriales del Ministerio de Industria y Turismo, y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, quienes destacaron la creciente necesidad de que los hoteles cuenten con soluciones de ciberseguridad avanzadas, como el SOC, para hacer frente a amenazas digitales como phishing, ransomware y ataques a sistemas críticos.

amenazas cibernéticas, aportando un valor significativo a los hoteles que se sumen a este modelo colaborativo.



Paula Miralles, responsable del proyecto en ITH, presentó los resultados del estudio, subrayando la importancia de un sistema centralizado de monitorización y respuesta ante incidentes de ciberseguridad. **Joan Antoni Malonda**, Tourism Business Developer de GMV, compartió su visión sobre cómo un SOC puede mejorar la detección y respuesta ante



La colaboración entre hoteles en un SOC permitiría mejorar la detección y reacción ante amenazas, optimizando la seguridad del sector. Además, durante el evento, se enfatizó que un mayor número de hoteles involucrados en el proyecto beneficiaría a todos, al aumentar la inteligencia colectiva de las amenazas.

La jornada incluyó una visita al SOC de GMV, donde los asistentes conocieron de primera mano cómo funciona este sistema de protección en tiempo real. Este proyecto, financiado por el Programa de Apoyo a las Agrupaciones Empresariales Innovadoras del **Ministerio de Industria y Turismo**, representa un avance clave en la protección digital de la industria hotelera.



EL PROYECTO PANTOUR EN 2024: AVANCES Y CONSOLIDACIÓN DE COMPETENCIAS TURÍSTICAS

Metodologías innovadoras para un sector turístico más competitivo y sostenible

El proyecto europeo **PANTOUR**, continuación de la iniciativa **Next Tourism Generation (NTG)**, sigue avanzando en su objetivo de reducir la brecha entre las competencias requeridas por el sector turístico y la oferta formativa existente. A lo largo de 2024, PANTOUR ha logrado importantes hitos, consolidando metodologías de formación y promoviendo el intercambio de buenas prácticas en el sector.



ENCUENTRO DEL CONSORCIO EN HELSINKI

En marzo de 2024, los miembros del consorcio PANTOUR se reunieron en Helsinki (Finlandia) para evaluar los avances del proyecto y establecer nuevas metas. En un entorno de colaboración, se revisaron los hitos alcanzados hasta la fecha y se definieron estrategias para hacer más accesibles y atractivos los resultados del proyecto para el sector turístico

europeo. Además, se compartieron buenas prácticas y se fortalecieron alianzas clave para impulsar el desarrollo de competencias digitales y sostenibles en la industria.



ENCUENTRO DEL CONSORCIO EN CHIOS

Uno de los eventos clave del año fue el V consorcio del proyecto, celebrado en Chios (Grecia). Durante esta reunión, los participantes lograron definir una metodología para actualizar las necesidades de competencias turísticas en cada país, responsabilidad que en España ha recaído en el **Foro Español por las Competencias Turísticas (FECT)**. Este avance asegura que, incluso tras la finalización del proyecto, se mantenga un sistema actualizado y efectivo para evaluar y cubrir las necesidades formativas del sector.



VI FORO ESPAÑOL POR LAS COMPETENCIAS TURÍSTICAS

El 8 de octubre tuvo lugar el **VI Foro Español por las Competencias Turísticas** (FECT), un encuentro online donde los integrantes de los tres Grupos Nacionales de Aprendizaje Permanente (NPLGs) debatieron sobre buenas prácticas y casos de éxito en el sector. Algunas de las iniciativas destacadas fueron:

NPLG Inteligencia Artificial

Implementación de chatbots en WhatsApp en el Gran Hotel Bali de Benidorm para mejorar la atención al cliente.

Experiencias inmersivas en el sector wellness en Magic World.

Programa de Innovación Docente en la Universidad de Deusto sobre metaverso y experiencias digitales.

NPLG Talent & Tech

Check-in Jobs, una plataforma de selección de talento basada en IA, desarrollada por BeWanted e ITH.

Uso de realidad virtual en la UCAM para el aprendizaje en turismo.

NPLG Sostenibilidad & RSC

Woman Friendly Destination, un proyecto del Ayuntamiento de Sevilla para fomentar un turismo más inclusivo.

Necesidad de mayor divulgación de herramientas tecnológicas en el sector.

Se acordó la elaboración de un dossier con los casos de éxito más relevantes, que se presentará en webinars a nivel nacional e internacional.

El Futuro de PANTOUR

PANTOUR sigue consolidándose como un referente en la formación de competencias turísticas en Europa. Su metodología establecida garantiza que las necesidades formativas continúen siendo evaluadas y actualizadas más allá de la duración del proyecto, ofreciendo herramientas adaptadas a las tendencias del sector. Con el respaldo de instituciones y empresas, el proyecto sigue impulsando la competitividad y sostenibilidad del turismo europeo.

PACTS4ALL: V FORO ESPAÑOL POR LAS COMPETENCIAS TURÍSTICAS

Transformando el conocimiento en acción para un turismo más competitivo y sostenible



El pasado 25 de abril de 2024, Madrid acogió la V Reunión del **Foro Español por las Competencias Turísticas** (FECT) en la sede de Ilunion. Este foro se enmarca dentro del proyecto europeo Pantour, una iniciativa cofinanciada por la Unión Europea que tiene el potencial de beneficiar a más de 10 millones de trabajadores del sector turístico en Europa.

En esta ocasión, la temática del foro estuvo centrada en las personas y su papel en el sector. Durante la jornada, Paula Miralles, experta en innovación, presentó la iniciativa **PacTS4ALL**, que propone la creación de entornos colaborativos de trabajo y conocimientos (National Peer Learning Groups). Su objetivo es la implementación de acciones y estrategias que contribuyan al desarrollo de un ecosistema de formación turística eficiente y sostenible.

PacTS4ALL (Pact For Skills in Tourism - PfST) es un espacio de conocimiento compartido que actúa como herramienta para la coordinación, homogeneización e implementación de los resultados de distintos proyectos. Su finalidad es dotar de practicidad a estos resultados, probando su viabilidad en un entorno real y facilitando un ecosistema de trabajo práctico en diversas áreas de interés dentro del PfST.

Uno de los pilares fundamentales del proyecto Pantour es el impulso de valores como la igualdad, la diversidad y la inclusión. Encuentros como este acercan al sector turístico un paso más hacia la consecución de estos objetivos.



EN LOS MEDIOS

EL PAÍS



Guía El Viajero

Rufino Pérez, director de operaciones y responsable de la transformación global de Minor Hotels para Europa y América, considera que los huéspedes demandan tecnología para mejorar su experiencia, y que es a ellos a quienes les toca elegir cómo utilizarla, y cuánto. "Algunos perfiles optan por tratar en persona, de forma más tradicional; otros prefieren hacerlo todo ellos, cuando lo desean, a través de nuestras plataformas digitales", detalla. Para estos últimos, que van al alza, los alojamientos invierten en digitalización. El grupo NH (parte de Minor Hotels) ha incorporado recientemente el servicio Alexa Smart Properties for Hospitality – una solución diseñada para integrar la IA de Alexa en las habitaciones – en sus hoteles (en principio en Barcelona y tres hoteles de Madrid). Mientras que ITH y Turismo de la Comunitat Valenciana han inaugurado la primera habitación tecnológica hotelera con inteligencia artificial, ITH TechXpress 1.0, en el Hotel RH Corona del Mar en [Benidorm](#).

La máquina es muy útil para resolver procesos básicos y rutinarios, ayuda a personalizar, pero no ofrece el toque emocional ni es tan resolutiva cuando surge un problema. Es como cuando se dialoga con el *chatbot* de un comercio electrónico para cuestiones más o menos sencillas, pero se termina solicitando hablar con un operador si la cosa se complica. El empleado es el valor añadido, y su asistencia, un extra, *incluso un lujo*, que se reconoce y agradece. "Marca la



Actualidad hotelera

El proyecto piloto Cobots de ITH impulsa la eficiencia en Magic Costa Blanca

18-abril-2024

Entre los principales datos que se extraen de este proyecto pionero, destaca el aumento en un 700% de la asistencia, mejora en un 30% en velocidad de servicio y aumento de la satisfacción del cliente en un 25%.



La introducción de robots colaborativos o cobots es una realidad cada día más patente en el sector hotelero, con objetivos tangibles como perfeccionar los procesos operativos, optimizar las experiencias del cliente o mejorar el bienestar laboral, entre otros. En este contexto, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha liderado un proyecto pionero, en colaboración con IntecRobots y Robotbots, en el que la cadena Magic Costa Blanca ha sido seleccionada para participar en potenciar la eficiencia y la productividad en la operación hotelera.

1130 MILLONES DE PERSONAS DE AUDIENCIA IMPACTADA



PLAN + INNOVACIÓN + El Plan de Operaciones de Seguridad para el Sector Hotelero

Innovación **Destacada**
INNOVACIÓN

El ITH propone afrontar los ciberataques con un Centro de Operaciones de Seguridad



ITH aboga por el desarrollo de un Centro de Operaciones de Seguridad hotelero

Según los resultados del estudio de viabilidad del SOC Hotelero, realizado por ITH en colaboración con GNV, es necesario un mayor conocimiento de medidas preventivas y una estrategia de ciberseguridad, acorde con el alojamiento.



El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha presentado, en la sede de GNV, la necesidad de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) para el sector hotelero, que permita una monitorización y respuesta inmediata en un periodo de incremento de problemas de ciberseguridad. Esta es la primera conclusión que se extrae según una encuesta del estudio de viabilidad del SOC Hotelero, elaborado por ITH, al que han contestado más de 100 empresas hoteleras, asociaciones y centros tecnológicos del sector turístico.

8,92 MILLONES DE EUROS DE VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS IMPACTOS GENERADOS EN TV, RADIO, MEDIOS ONLINE Y PRENSA





agenttravel.es

ITH y la Comunidad Valenciana inauguran la primera habitación tecnológica hotelera con IA

El objetivo es facilitar el diseño de las habitaciones del futuro para satisfacer las demandas de los clientes

13/03/2024 4:01 hora

Información y reservas en [servivuelo](#)

Webinar agenttravel.es
Constance Hotels & Resorts y TUI

Agenttravel mar-abr 2025 Haz clic para descargar

Último comentario Ana

Los hoteleros, frente a los desafíos de las amenazas digitales

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha planteado la necesidad de desarrollar un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) para el sector hotelero, que permita una monitorización y respuesta inmediata ante el incremento de problemas de ciberseguridad. Es la principal conclusión de la encuesta realizada para el estudio de viabilidad del SOC hotelero, elaborado por ITH con la colaboración de GMV, al que han contestado más 100 empresas del sector, asociaciones y centros tecnológicos de I+D+i turísticos.

[Leer noticia completa](#)



Alvaro Camiño, director general del ITH, en la presentación de las conclusiones del estudio de viabilidad de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) para el sector hotelero. Fuente: ITH.



NEXOTUR	NEXOTUR (Agencias)	NexoHotel (Ahorramos)	CONEXO (Eventos)	NexoBolsa (Transporte)
Cartera de Productos	Operador	Eventos/Agencia	Turismo/Agencia	Humanos/Agencia
Suscriptor	Staff	Banners	Contactar	Equipos
				RSS

De interés... Turismo Turismo MICE Madrid España gastronomía Viajes turismo de negocios

• NEXO HOTEL

La sostenibilidad hotelera avanza en la ciudad de Málaga gracias a ITH



JUNTA DIRECTIVA¹



Francisco 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

En representación de Artiem Hotels. Presidente de Honor de ITH. Es presidente y propietario de Artiem Hotels (Red Turística Menorquina) y 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 a la Innovación. Es Ingeniero Superior Industrial titulado por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Pontificia de Comillas y Diplomado en Dirección de Empresas por el Instituto de Perfeccionamiento y Desarrollo Empresarial; aunque en este campo 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.



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



Miguel Mirones
Tesorero



Alvaro Carrillo de Albornoz
Director General

En representación de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Secretario general de la 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 la CEHAT, de la que Estalella es actualmente secretario general. Ramón Estalella es además profesor en diversas escuelas de negocios.

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.

Es Ingeniero Aeronáutico de formación y Executive MBA por el Instituto de Empresa. Comenzó su carrera profesional en 1997 en el mundo de la consultoría aeronáutica, y aporta una visión global hacia la innovación y la tecnología tras 8 años en ENDESA en las direcciones de I+D+i y de Estrategia corporativa. Desde el año 2008 dirige el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Compagina esta labor con la de director de la Plataforma Tecnológica del Turismo, ThinkTur; presidente de la asociación eAPyme (para la transformación digital de pymes y autónomos) 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 gestión de I+D+i en el CEN / TC 389. Es vocal del Consejo de Turismo, de la Comisión de Sostenibilidad, de Agenda Digital y de I+D+i de CEOE y de los grupos de trabajo de AENOR / UNE CTN 166 (Gestión de la innovación), CTN 178 (Ciudades Inteligentes) y CTN 182 (Hoteles y apartamentos turísticos).



Jesús Gatell
Vocal

Jesús Gatell es expresidente de la AEHM. Asimismo, es presidente de Honor del Consejo de Turismo CEIMCEO, miembro del Consejo de Turismo de CEOE, 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.



Fernando Panizo
Vocal

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.



Bruno Hallé
Vocal

En representación de Cushman & Wakefield. 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.



Luis del Olmo
Vocal

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



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).



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. 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



Francisco Albertí
Vocal



María Frontera
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. Vinculado a las organizaciones clave del turismo de la ciudad participa y lidera las negociaciones con los órganos competentes en cada caso, tanto en el ámbito de la administración pública como en la de otras entidades privadas. En los últimos años se involucra especialmente en la correcta regulación del alojamiento ilegal.

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 Master 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 seminarios y conferencias sectoriales.

En la actualidad, además de presidenta de la FEHM, es vicepresidenta y miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), presidenta de la comisión de Turismo de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB) y miembro de sus órganos de gobierno. Tiene representatividad en el Consejo Asesor en la Agencia Estratégica de Turismo de las Islas Baleares (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 Turístec, 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 (FPHIB), representante como patrono no nato de la Fundación Impulsa Balears.



**Javier González Soria y
Moreno de la Santa**
Vocal



Pere Juárez
Vocal



Gabriel Llobera
Vocal

Su carrera comenzó en 1992 en Muncicolor Iberia, el principal turoperador 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. Desde 2012 prestó servicios de consultoría relacionados con los viajes online y la transformación digital, y 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.

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 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 de Garden Hotels y Consejero Delegado de 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 1 agencia de viajes especialista en viajes y eventos deportivos.



Susana Pérez
Vocal



Mayte García Córcoles
Vocal



Jordi Mias
Vocal asesor

Susana Pérez 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 (La Federación agrupa 8 asociaciones turísticas, con más de 300 empresas). Cuenta con una trayectoria profesional, más de 25 años, siempre vinculada al ámbito turístico. Fue Gerente de Asolan desde 2007, y desde 2008 Responsable CIDE ASOLAN (Centro Innovación y Desarrollo Empresarial) 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).

Nombrada en 2023 en sustitución de Nuria Montes como secretaria general de Hosbec, cuenta con una experiencia en esta asociación de dos décadas. Es licenciada en Biología y Master de Dirección de Restaurantes y F&B Hotelero por Universidad de Alicante. Comenzó como asesora sanitaria en Hosbec Salud, tras su experiencia previa en empresas en materia de gestión de calidad y medio ambiente. En 2005 asumió el área de Calidad y Proyectos y ha lanzado iniciativas en materia de sostenibilidad e innovación, como Hosbec Energía o la plataforma para medición de la sostenibilidad en el sector hotelero de la Comunidad Valenciana.

Ha sido representante de Hosbec en Comités Normativos turísticos nacionales e internacionales en el seno de UNE, siendo responsable de la Delegación ICTE en Alicante. También ha participado como representante en comisiones territoriales de FP, grupos de trabajo en la CEV, SEGITTUR, ITH, y en otros proyectos europeos como ALDREN y BuildPerform liderados por el IVE. Además, participa como formadora en distintos programas formativos de la Universidad de Alicante, y en la red de Cdt.

En la actualidad, es presidenta 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 (Hospitalet, 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 Suiss.



Manuel Butler
Vocal asesor



Rafael Luque
Vocal asesor

Doctor Ingeniero Naval por la UPM, Administrador Civil del Estado, PADE por el IESE y postgrado en Corporate Finance por la London Business School y Global Leadership workshop por Harvard -Kennedy School en Boston. Con más de 35 años de experiencia, ha sido director ejecutivo de la OMT (UNWTO), director general de Turespaña (dos veces), presidente de la European Travel Commission (ETC) y director general Comercial y de Marketing de Hoteles HUSA. Su labor se centra en el marketing estratégico y la sostenibilidad. Así, fue el secretario técnico del Plan de Turismo Horizonte 2020 y la dirección del Plan Nacional Integral de Turismo 2016-20. En la OMT introdujo la red de observatorios INSTO en España e integró a España como co-líder de ONE PLANET de Naciones Unidas, y en Londres ha puesto en marcha el programa de reposicionamiento de España en torno a la sostenibilidad, Spain Sustainability Day (Spain's talks). Actualmente es consejero de Turismo en la Embajada de España en Londres y miembro del comité de sostenibilidad de ABTA (British Touroperators Association).

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 Gastronómica de Málaga.



EL EQUIPO

DE ITH

- Francisco Javier García Cuenca**, Presidente de ITH
- José Guillermo Díaz-Montañés**, Presidente de Honor y Vocal
- Jorge Marichal**, Vicepresidente de ITH
- Álvaro Carrillo de Albornoz**, Director General de ITH
- Laura Bernal**, Departamento Comercial de CEHAT e ITH
- José Carlos Fabra**, Administración y Finanzas de ITH
- Pedro Fernández**, Innovación de ITH
- Paula Miralles**, Innovación de ITH
- Beatriz Heras**, Transformación Digital de ITH
- Isabel Cebrián**, Transformación Digital de ITH
- Coralía Pino**, sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH
- Paula Murcia**, sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH
- Carla Méndez**, Comunicación y Marketing de ITH
- Lucía de Pedro**, Comunicación y Marketing de ITH
- Eduardo Romero**, Comunicación y Marketing de ITH

EQUIPO CEHAT

- Jorge Marichal**, Presidente de CEHAT y Vicepresidente de ITH
- Ramón Estalella**, Secretario General de CEHAT e ITH
- Miguel Mirones**, Tesorero de CEHAT
- Ana María Camps**, Formación y Estudios de CEHAT
- Raquel Delgado**, Comunicación y Prensa de CEHAT
- Alba Escobar**, Formación y Estudios de CEHAT
- Victoria Fito**, Secretaria de Dirección de CEHAT
- Luis Sobrino**, Departamento Comercial de CEHAT e ITH
- Marisa Vallés**, Organización y Dto. Técnico de CEHAT
- Carmen Venegas**, Administración de CEHAT



SOCIOS COLABORADORES¹



Memoria anual 2024



