

# Memoria Anual 2016



AMBIENTAL **SOSTENIBILIDAD** GESTIÓN ENERGÉTICA CRECIMIENTO  
S COMERCIALIZACIÓN MARKETING ESPACIOS INTELIGENTES GES  
DIMIENTO INTELIGENCIA TURÍSTICA FORMACIÓN NUEVOS PROD  
INTELLIGENCE **NUEVAS TECNOLOGÍAS** DISPOSITIVOS Y HARDWA  
GESTIÓN ENERGÉTICA CRECIMIENTO SOSTENIBLE AHORRO DE  
ROCESOS COMERCIALIZACIÓN MARKETING ESPACIOS INTELIGEN  
VICIOS **INNOVACIÓN** I+D+i EMPRENDIMIENTO INTELIGENCIA TUR  
RNET OF THINGS DOMÓTICA SOFTWARE DATA INTELLIGENCE **NU**  
LES CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL **SOSTENIBILIDAD** GESTIÓN EN  
ÓN DE ACTIVOS **OPERACIONES** PROCESOS COMERCIALIZACIÓN  
TO INTELIGENCIA TURÍSTICA FORMACIÓN NUEVOS PRODUCTOS  
TIVOS Y HARDWARE INTERNET OF THINGS DOMÓTICA SOFTWA  
ERGÉTICA CRECIMIENTO SOSTENIBLE AHORRO DE EMISIONES EN  
RCIALIZACIÓN MARKETING ESPACIOS INTELIGENTES GESTIÓN DE  
UCTOS Y SERVICIOS **INNOVACIÓN** I+D+i EMPRENDIMIENTO INTEL  
/ HARDWARE INTERNET OF THINGS DOMÓTICA SOFTWARE DATA  
NCIACIÓN AMBIENTAL **SOSTENIBILIDAD** GESTIÓN ENERGÉTICA C  
TELIGENTES GESTIÓN DE ACTIVOS **OPERACIONES** PROCESOS CO  
MPRENDIMIENTO INTELIGENCIA TURÍSTICA FORMACIÓN NUEVOS  
A SOFTWARE DATA INTELLIGENCE **NUEVAS TECNOLOGÍAS** DISPO  
SOSTENIBLE AHORRO DE EMISIONES ENERGÍAS RENOVABLES COM  
I MARKETING ESPACIOS INTELIGENTES GESTIÓN DE ACTIVOS **OP  
ÓN** I+D+i EMPRENDIMIENTO INTELIGENCIA TURÍSTICA FORMACIÓ  
TIVOS Y HARDWARE INTERNET OF THINGS DOMÓTICA SOFTWA  
SOSTENIBLE AHORRO DE EMISIONES ENERGÍAS RENOVABLES C

# Agradecimientos

La presente memoria es el resumen de un año de interesante e intenso trabajo, que ha sido posible gracias a todos y cada uno de vosotros:

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

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

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

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

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

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

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

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

# Índice

- 8 ..... **Avanzando hacia un turismo más sostenible**  
Por Juan Molas, presidente de ITH
- 9 ..... **El turismo lo hacen las personas, potenciemos los vínculos personales**  
Por Jesús Gatell, vicepresidente de ITH
- 10 ..... **Garanticemos la accesibilidad en el turismo**  
Por Ramón Estalella, secretario general de ITH
- 11 ..... **Hacia la “humanización” de la tecnología**  
Por Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH
- 12 ..... **Trece años impulsando la innovación turística**
- 14 ..... **Áreas estratégicas de ITH**
- 18 ..... **2016: Un gran año para el ITH**
- 20 ..... **Noticias institucionales**
- 26 ..... **Nuevas Tecnologías**  
Gestión del Conocimiento  
Proyectos
- 42 ..... **Sostenibilidad**  
Gestión del Conocimiento  
Proyectos
- 66 ..... **Operaciones**  
Gestión del Conocimiento  
Proyectos
- 84 ..... **Innovación**  
Gestión del Conocimiento  
Proyectos
- 107 ..... **El ITH en los medios**
- 111 ..... **Who is Who**  
Junta Directiva de ITH  
Nuestros Socios  
Equipo ITH



*“El turismo es uno de los motores del crecimiento económico y de la creación de empleo en nuestro país. Los últimos años nos han dejado cifras históricas que nos han consolidado como líderes del ranking de competitividad y turismo elaborado por el Foro Económico Mundial. La capacidad de adaptación de nuestra oferta, su diversidad y su riqueza han sido claves para dar respuesta a esta demanda, pero el sector tiene aún un gran potencial de crecimiento que debemos explotar. Debemos seguir trabajando por la rentabilidad social de este modelo apoyándonos en la innovación y el conocimiento para hacerlo cada vez más sostenible.”*

**MATILDE ASIAN**  
*Secretaria de Estado de Turismo*

## Avanzando hacia un turismo más sostenible

JUAN MOLAS  
Presidente de ITH



El sector turístico tiene una importancia mayúscula para la sociedad y para la economía de nuestro país, como así lo demuestra su fundamental aportación al empleo y al PIB nacional, que se sitúa ya por encima del 12%, y cuya evolución positiva se afianza cada año.

Sin embargo, todo gran poder conlleva una gran responsabilidad y, como actores y representantes del sector, está entre nuestras obligaciones la de garantizar que la actividad turística evolucione por una senda sostenible en el largo plazo, además de afianzar su desarrollo económico y social.

Conscientes de ello, desde ITH y CEHAT trabajamos para impulsar la sostenibilidad del sector, colaborando en la importante labor de concienciación de las empresas y establecimientos turísticos, y aportando las herramientas necesarias para lograr que la sostenibilidad deje de ser una asignatura pendiente y pase a convertirse en una realidad esencial en la filosofía de las empresas del sector turístico. Buen ejemplo de ello son proyectos como el Modelo ITH de Sostenibilidad Turística, desarrollado con el respaldo de la Secretaría de Estado de Turismo; así como la plataforma tecnológica iSave Hotel, diseñada para facilitar a los hoteles la aplicación de medidas de eficiencia energética y sostenibilidad, que favorezcan su adaptación a esta nueva realidad.

Esta es la coyuntura ideal para afrontar algunos de los retos más importantes que aún tenemos por delante. Entre otros, favorecer una correcta planificación y regulación de la actividad turística, que garantice el desarrollo y viabilidad del sector en el medio y largo plazo. Todo ello, sin olvidarnos de la necesidad de realizar las inversiones adecuadas para la regeneración de los destinos maduros de nuestro país, la mejora de los servicios turísticos, haciendo un especial hincapié en aspectos esenciales como la formación y la digitalización de los servicios.

Las primeras piedras para favorecer el desarrollo de un modelo turístico responsable con nuestra sociedad, nuestra economía y nuestro medio ambiente, ya se han puesto en estos últimos años. Ahora debemos continuar por esa senda de mejora continua, adaptándonos a las nuevas necesidades y expectativas, que el propio turista cada vez más concienciado con esta realidad nos exige y reclama.

En esta memoria, que se presenta como cada año en nuestra Asamblea General, queremos destacar aquellos proyectos y actividades más relevantes que ITH ha llevado a cabo a lo largo del año 2016, aprovechando además la oportunidad para agradecer a todos nuestros asociados y colaboradores, así como a las asociaciones hoteleras que forman parte de CEHAT, y a los miembros del equipo de ITH, por su apoyo y su esfuerzo continuo.

## El turismo lo hacen las personas, potenciemos los vínculos personales

JESÚS GATELL  
Vicepresidente de ITH



El sector turístico ha evolucionado de una forma vertiginosa en los últimos años. La introducción de las nuevas tecnologías y todos los cambios que la innovación ha traído consigo de la mano, han mutado la morfología de los modelos de negocio, los procesos de trabajo e, incluso, los perfiles de profesionales y turistas.

La tecnología nos ofrece un sinfín de oportunidades para mejorar el servicio que ofrecemos, nos permite ser más competitivos, gestionar mejor nuestros recursos, interpretar y comprender las preferencias de nuestros clientes y, como olvidarlo, nos permite prever más certeramente el comportamiento futuro de éstos, además de llegar mucho más lejos, hasta mercados en los que resultaba muy complejo acceder y posicionarse.

Sin embargo, hay cuestiones que permanecen invariables aún con el paso de los años, se trata de aspectos igual o más importantes para asegurar la rentabilidad y competitividad económica del sector, hablo de la cercanía, la amabilidad, la sinceridad o la generosidad, entre otras.

Si bien, el turista es cada vez más exigente y experimentado, la clave para ganar su confianza y fidelizarle no ha cambiado demasiado. Consiste en saber escucharle, estar a su lado, comprenderle, dedicarle tiempo y personalizar la atención, en esto último la tecnología nos puede pro-

porcionar cierta ayuda, pero no podemos olvidar que el turismo lo hacen las personas.

Desde ITH, como motor de la innovación para el sector turístico, abogamos por incluir las nuevas herramientas y tecnologías en aquellos aspectos del negocio en los que pueden proporcionarnos una ventaja competitiva, aportando un valor añadido y generando nuevas oportunidades de negocio. Pero sobre todo, apostamos por emplear la tecnología para liberar a los profesionales cualificados de aquellas tareas que, si bien son necesarias, consumen su tiempo y no aportan valor humano a la relación con el cliente. Dejemos que la tecnología solvete esas cuestiones y pongamos a las personas en el centro de nuestros negocios.

En definitiva, la relación que debemos fomentar desde los negocios turísticos es la relación personal, la complicidad entre el profesional del hotel, el restaurante o cualquier otro establecimiento y el visitante.

Debemos pensar que establecer vínculos emocionales con el turista, nos permite adaptar la oferta a sus necesidades y expectativas, nos permite provocar sensaciones, recuerdos, y convertirle en un fiel prescriptor de nuestra marca. Sólo de ese modo, lograremos mantener al sector turístico español en los altísimos niveles de competitividad lleva años ocupando.

## Garanticemos la accesibilidad en el turismo



RAMÓN ESTALELLA  
Secretario general de ITH

España es líder mundial en el ámbito turístico, algo que como profesionales del sector nos obliga a seguir superándonos cada día para garantizar que los buenos resultados se mantengan estables en el tiempo, siempre poniendo a las personas en primer lugar para lograrlo.

Debemos comprender las necesidades y expectativas de cada persona, tomando la diversidad como un punto de partida para diseñar estrategias que permitan a las empresas turísticas dar respuesta a los diferentes segmentos de mercado de forma específica. De este modo, lograremos situar el precio como un componente más de la oferta, evitando que se convierta en un valor determinante en la mente del turista.

Es en este punto, la accesibilidad cobra un papel protagonista para el turismo, dado el amplio segmento de mercado al que representa, y que influido por los cambios sociodemográficos y de hábitos de vida registrados en los últimos años, continúa creciendo.

No obstante, no debemos confundir el término accesibilidad con un concepto que nos lleve casi a reproducir espacios más propios de una clínica de fisioterapia, que de un establecimiento hotelero.

Garantizar la accesibilidad a un destino en su conjunto debe suponer ir mucho más allá de la eliminación de barreras arquitectónicas, imple-

mentando soluciones que realmente permitan a las personas disfrutar de distintas modalidades turísticas sin trabas o impedimentos.

Ponernos en la piel de los diferentes segmentos de mercado a los que nos dirigimos, ofreciéndoles una experiencia adecuada a sus necesidades y expectativas, representa una oportunidad para mejorar notablemente nuestra oferta, fomentando el vínculo entre el turista y el destino que visita, por medio de una oferta de servicios personalizada con un alto valor añadido, que no necesariamente supone un coste extra para el negocio turístico.

Si bien hemos evolucionado muy positivamente en este ámbito a lo largo de los últimos años, aún podemos incluir mejoras atendiendo a algunos puntos esenciales como:

- **Trabajar de la mano con los colectivos**, como medio para comprender en profundidad las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de mercado a los que nos dirigimos.
- **Integrar a toda la cadena de valor**, fomentando la colaboración público-privada, para asegurarnos de que más allá del establecimiento hotelero, el entorno, las infraestructuras, y medios de transporte, entre otros, resultan igualmente accesibles.

Debemos lograr la excelencia en accesibilidad. No sólo es un derecho, es el futuro.

## Hacia la “humanización” de la tecnología



ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ  
Director general de ITH

La tecnología ha cambiado nuestras vidas y va a continuar haciéndolo en los próximos años. Nuestros hábitos de vida y nuestras expectativas de ocio son muy diferentes a las de apenas 10 años atrás y las perspectivas de cambio próximo prometen ser aún más asombrosas.

Los modelos de negocio que han surgido en torno a Internet y las nuevas tecnologías han modificado la forma en la que compaginamos nuestra vida laboral y personal, así como nuestra forma de entender los viajes. El nuevo perfil de turista, hiperconectado e informado, independiente, exigente y mucho más individualista, determina la manera en la que el sector turístico debe y está evolucionando para adaptarse a las nuevas necesidades.

El panorama actual, pero sobre todo, el nuevo horizonte de evolución hacia el que miramos, nos hace pensar en una incorporación de la tecnología a un nivel mucho más natural, más “humano”. El Internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial y la robótica, cobran cada día mayor relevancia en el sector, asumiendo funciones que no podríamos haber imaginado hace tan sólo unos años. Mediante un comportamiento mucho más orgánico, seremos capaces de interactuar con cada elemento de nuestro entorno y recibir respuesta a nuestras necesidades.

Hablamos, en definitiva, de cómo la tecnología puede llegar a cambiar la forma en la que nos comportamos en cada ámbito de nuestra vida; cómo organizamos un viaje, o cómo nos comportamos en los establecimientos turísticos. Pero también se trata de cómo las empresas del sector pueden llegar a adaptarse, cada vez en mayor medida, a las nuevas expectativas y exigencias de sus clientes, o cómo el sector puede llegar a personalizar cada experiencia en base a las características únicas y preferencias exclusivamente personales de cada cliente a nivel individual.

En definitiva, el panorama turístico actual parece evolucionar a un ritmo aún mayor del que ha seguido en estos últimos años, y exige a profesionales y empresas mantenerse constantemente actualizados. En este punto, la labor del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) es fundamental, dado que comprendemos las necesidades del sector hotelero, con el que trabajamos de la mano; del mismo modo que, conocemos las últimas innovaciones y soluciones tecnológicas del mercado, preocupándonos por favorecer su correcta adaptación al sector turístico.

# Trece años impulsando la innovación turística

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

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

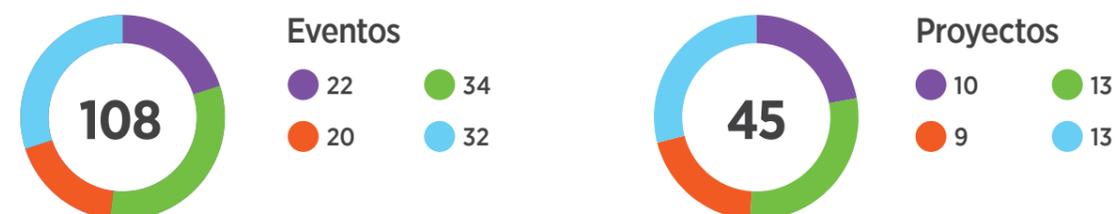
## ¿Qué hace el ITH?



## Áreas estratégicas



## En 2016



## ITH en cifras



## Proyectos internacionales

- **TOURISMIlink:** ITH lidera el área tecnológica del consorcio europeo, que ha desarrollado el estándar europeo de distribución online turística, que conectaba la oferta y demanda turística europea en una plataforma única.
- **Estándar Europeo de Gestión de la Innovación:** El director general del ITH coordina el grupo responsable de la elaboración del Sistema de Gestión de la Innovación, (CEN/TS 16555-1), desarrollado por el Comité Europeo de Normalización (CEN), que ofrece una guía práctica para que las organizaciones puedan identificar y promover la innovación, desarrollar los procesos para su correcta gestión, y evaluar y mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Innovación.
- **Thinktur:** El ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel europeo en el lanzamiento de la Plataforma Digital de Turismo, puesta en marcha por la Comisión Europea.
- **Ferias Internacionales:** ITH está presente en Ferias Internacionales como la ITB de Berlín o la World Travel Market de Londres.

## Liderazgo

- **Fiturtech y FiturGreen:** ITH organiza, en colaboración con Fitur, los dos foros de referencia en materia de innovación, tecnología y sostenibilidad.
- **Compras Agregadas de Energía:** ITH lidera el grupo de compra de electricidad y gas en hoteles con más de 300 establecimientos adheridos.
- **Socios y colaboradores:** ITH cuenta con socios y colaboradores entre los principales actores tecnológicos a nivel mundial, como Cisco, Oracle Hospitality, Schneider Electric, HOTREC, ECTAA, Vodafone, Banco Sabadell, Repsol, Gas Natural Fenosa, HP, Skyscanner, TripAdvisor, AMADEUS, entre otros.

## ITH en la red





## Nuevas Tecnologías

17 proyectos, concluidos o en ejecución, sobre geolocalización, conectividad, medición de la reputación online hotelera y la satisfacción del cliente, oferta complementaria y análisis de hábitos de consumo del viajero tecnológico, marketing turístico, email marketing, usos de las redes sociales para la gestión hotelera, etc.

## Áreas de trabajo



Dispositivos y Hardware



Internet of Things



Domótica



Software



Data Intelligence



## Sostenibilidad

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

## Áreas de trabajo



Gestión energética



Crecimiento sostenible



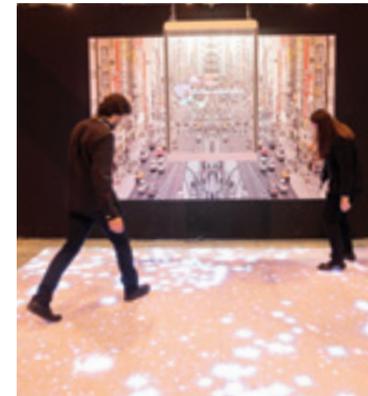
Ahorro de emisiones



Energías renovables



Concienciación ambiental



## Operaciones

20 proyectos, concluidos o en desarrollo, sobre gestión especializada de instalaciones y servicios, monitorización y control de consumos, atención al cliente, gestión operativa, restauración, nuevos modelos de gestión e integración de nuevas tecnologías a través de un prototipo de habitación de hotel conectada, sostenible y eficiente, etc.

## Áreas de trabajo



Procesos



Comercialización



Marketing



Espacios inteligentes



Gestión de activos



## Innovación

25 proyectos, ejecutados o en desarrollo, sobre desarrollo de nuevas soluciones y productos turísticos, implantación de la innovación tecnológica de las empresas del sector, formación online, destinos turísticos inteligentes, emprendimiento, etc.

## Áreas de trabajo



I+D+i



Emprendimiento



Inteligencia Turística



Formación



Nuevos productos y servicios

# 2016: Un gran año para el ITH

## 10 años adelantando el futuro del turismo

Fiturtech 2016, foro organizado por ITH y FITUR, registró la asistencia de más de 9 mil profesionales en su décima edición.

**Página 30.**



## VII Foro de Sostenibilidad y Turismo, FitureGreen

Esta 7ª edición buscó dar respuesta a cuestiones como el retorno comercial de la sostenibilidad en el turismo, entre otras.

**Página 46.**



## Comercialización de Hoteles en la Era Digital

STR, Trivago, Idiso, IdeaS y ReviewPro ofrecieron información práctica sobre rendimiento hotelero, marketing en buscadores, estrategias de venta directa, etc.

**Página 73.**



## Modelo ITH de sostenibilidad turística

El modelo incluye auditorías a varios establecimientos de diversa tipología para detectar puntos de mejora en el sector.

**Página 62.**



## 500 M. para implementación de nuevas tecnologías

Banco Sabadell pone a disposición de ITH una línea de crédito de 500 M€, con el objetivo de financiar proyectos innovadores.

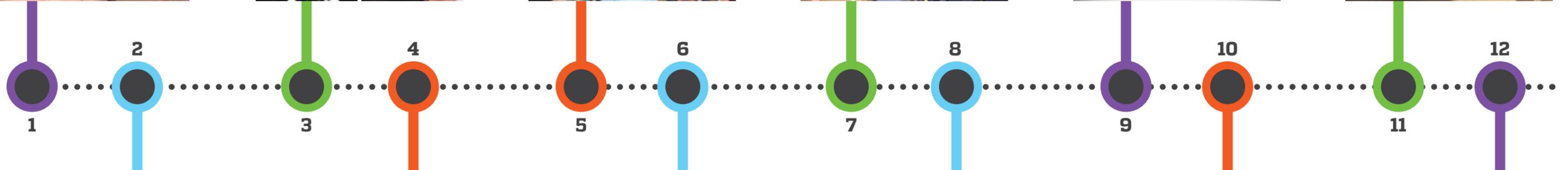
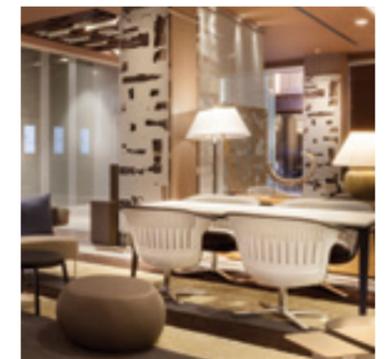
**Página 34.**



## Compra agregada de energía para hoteles

Esta iniciativa nació con el objetivo de reducir los costes energéticos de los hoteles españoles y así, mejorar su competitividad.

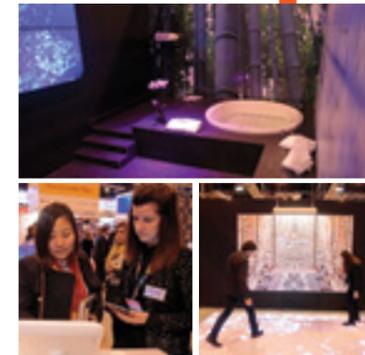
**Página 60.**



## ITH participa en la 5ª edición del Foro Transfiere

En esta ocasión, el director de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz formó parte de la mesa redonda sobre Ciudades Inteligentes.

**Página 88.**



## ITH Travelinmotion by Emotion Experience

La 10ª edición de Fiturtech albergó un hotel sensorial de 200 m², diseñado por ITH y Emotion Experience.

**Página 70.**



## Ebook: "Diez tendencias tecnológicas en Turismo para 2016"

Fernando Panizo, presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, presentó el ebook en el marco de Fiturtech 2016.

**Página 90.**



## SEGITTUR e ITH suscriben un acuerdo para impulsar la labor de Emprendetur

El objetivo es analizar el impacto económico del uso de productos y servicios innovadores en hoteles.

**Página 91.**



## Tendencias de inversión inmobiliaria en el sector hotelero

Ramón Estalella, secretario general de CEHAT e ITH presentó el Informe de situación y perspectivas 2016 del mercado hotelero.

**Página 77.**



## IFEMA e ITH renuevan su colaboración para FITUR 2017

FiturtechY es el espacio de referencia en materia de innovación, tecnología y sostenibilidad en la Feria del Turismo.

**Página 38.**

Nombramiento de Juan Molas en sustitución de Abel Matutes

## Juan Molas, nuevo miembro del Consejo Asesor de Turespaña

**El presidente de la CEHAT y el ITH, Juan Molas, ha sido nombrado por la Secretaría de Estado de Turismo y a propuesta de la CEOE, nuevo miembro del Consejo Asesor de Turespaña en sustitución de Abel Matutes.**

Las funciones del presidente de CEHAT e ITH, Juan Molas, como nuevo miembro del Consejo Asesor de Turespaña contemplan colaboración activa en los objetivos y estructura de Turespaña, así como en la planificación estratégica de la actividad de marketing y comunicación del organismo, y la participación de las empresas turísticas en la financiación de la promoción exterior del turismo español. Así mismo, asesorará al Consejo Español de Turismo y de la Conferencia Sectorial de Turismo.

Los otros miembros que representan a la CEOE en el mencionado Consejo son: **Juan Gaspart**, presidente del Consejo de Turismo, y **M<sup>a</sup> José Hidalgo**. La toma de posesión del cargo se celebró el día 14 de julio de 2016.

El objetivo del Consejo Asesor de Turespaña es la cooperación público-privada en la gestión del sector turístico, con el fin de dar una mejor respuesta a los desafíos de este sector. El Consejo está compuesto por un total de 11 miembros en representación de la Administración General de Estado y de las empresas turísticas españolas entre profesionales de reconocido prestigio y experiencia en el sector turístico.



HOTREC representa los intereses del sector de la hostelería ante la Unión Europea

## Ramón Estalella, reelegido miembro del Comité Ejecutivo de HOTREC

**Ramón Estalella, secretario general de CEHAT e ITH, ha sido reelegido miembro del ejecutivo de HOTREC por un periodo de dos años, en el marco de la 73 Asamblea General de la patronal europea, celebrada en Malta.**

**Ramón Estalella** ha sido elegido miembro del **Comité Ejecutivo de HOTREC** en representación de la hostelería española (CEHAT Y FEHR), contando con el apoyo de **Juan Gaspart**, vicepresidente de **CEHAT** y miembro de la **Fundación Europea de Hostelería**, condición por la que cuenta con representación permanente en el **Consejo Ejecutivo de HOTREC**. **Emilio Gallego**, secretario general de la **FEHR** y **Didac García**, director de asuntos europeos de **CEHAT**, apoyaron igualmente la candidatura de Estalella frente a los representantes europeos.

La importancia de formar parte de la Ejecutiva europea es máxima, no sólo por las decisiones legislativas que afectan a las legislaciones nacionales, sino por la relevancia de mantener contacto permanente con el resto de países miembros a la hora de afrontar retos y problemáticas comunes.

En las mismas elecciones, la presidenta **Suzanne Kraus-Winkler**, Austria, el vicepresidente, **Akos Niklai**, Hungría, y el tesorero, **Marinus Cordesius**, Países Bajos, fueron también elegidos en sus posiciones. La futura ejecutiva de la patronal europea la completarán los representantes de la hostelería danesa, alemana, francesa, italiana, griega, irlandesa, belga y española.



**HOTREC** representa 42 asociaciones nacionales en 29 países europeos y representa los intereses del sector de la hostelería ante la Unión Europea y demás organismos internacionales. La patronal europea de Hostelería representa 1,7 millones de empresas, la gran mayoría de ellas pymes, y que proporciona aproximadamente 9,5 millones de puestos de trabajo lo que representa el 4,4% del total del empleo en Europa.

**Ramón Estalella**, es **licenciado en Derecho** y **MBA por el IE**, actualmente ostenta el cargo de **secretario general de CEHAT y del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, y es también **director del Programa Superior de Turismo del IE Business School**. Desde hace 12 años, Ramón Estalella viene representando los intereses del sector turístico español en la Comisión y el Parlamento Europeo a todos los niveles. En HOTREC, es **presidente de los grupos de trabajo de propiedad intelectual, de vivienda privada y de economía sumergida**.

El Congreso se celebró en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Salamanca

## Salamanca acoge el Congreso de Hoteleros Españoles 2016

**Abordar los retos de la industria hotelera en un momento de recuperación económica decisivo para el sector. Este fue el principal objetivo del Congreso de Hoteleros Españoles, celebrado en Salamanca del 16 al 18 de noviembre de 2016.**

Se trata de la cita bienal más importante del sector, que congregó en Salamanca al empresariado de la industria hotelera, en el que ha sido, en palabras del presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), **Juan Molas**, “el mejor año del turismo español desde que hay estadísticas”.

El encuentro, organizado por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), junto con la **Asociación de Empresarios de Hostelería de Salamanca**, citó a medio millar de empresarios que tuvieron la oportunidad de seguir las mesas redondas, conferencias y ponencias de algunos de los mayores referentes del sector, entre los que se encontraban **Josep Antoni Duran i Lleida**, presidente de la Comisión Permanente de Asuntos Exteriores del Congreso de los Diputados de 2004 a 2011; **José María Gay de Liébana**, doctor en Economía y Derecho, profesor titular de Economía Financiera y Contabilidad en la Universidad de Barcelona, **Ignacio Osborne**, presidente del Instituto de la Empresa Familiar; **Juan José Hidalgo**, presidente de Globalia; **Antonio Garamendi**, presidente de CEPYME y vicepresidente de CEOE; y **José Manuel García-Margallo**, exministro de Asuntos Exteriores y Cooperación.

La psicóloga, comunicadora, y periodista **Irene Villa**, fue la encargada poner el broche final a dos días de intenso



trabajo con una conferencia centrada en la importancia de la superación ante cualquier reto.

Durante los días 17 y 18 de noviembre, los ponentes y profesionales congregados a la cita, abordaron los retos a los que se enfrenta el sector en la actual coyuntura de recuperación, profundizando, entre otras cuestiones, en aspectos como la gestión empresarial, los modelos de negocio, la rentabilidad hotelera, los nuevos canales y segmentos de distribución, la gestión del talento, así como la tecnología y el emprendimiento en el sector.

En el marco del congreso, tuvo lugar también la entrega de los **Premios RSC Hotelera**, Fundación Gaspart Bonet y las distinciones de Hotelero de Honor y Huésped de Honor.

Cabe destacar el apoyo institucional del Ayuntamiento de Salamanca, la Diputación de Salamanca, la Junta de Castilla y León y Turismo de Castilla y León, a los que se sumaron la colaboración de más de 35 entidades y empresas privadas. Entre otras, Portal Oficial de Turismo de la Junta de Castilla y León, Globalia, Pikolin y BMW-Mini, que apoyaron el evento en calidad de patrocinadores. Colaboraron, además, empresas como American Express, Beonprice, Banco Sabadell, Cardio-Guard, Conspace, Coperama, Europcar (Rent a car oficial del Congreso), El Corte Inglés, división Empresas; D.O. Guijuelo, Gas Natural, JDE Profesional, Lande, Sealed Air, Salamanca Silvestre, Smartravel, Sociedad de Tasación, Bodegas Torres, Vichy Catalán y Mondariz. Asimismo, el Congreso contó también con el apoyo de Flip.To, Sanitas, Telepizza o WMF, como proveedores; así como seis medios de comunicación que ofrecieron amplia cobertura informativa a este encuentro.

La innovación turística dirigida a las personas en la Era Digital

## Celebración del duodécimo aniversario de ITH

**El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha celebrado su duodécimo aniversario en un acto en el que ha reunido tanto a hoteleros como a empresas proveedoras de productos y servicios turísticos innovadores, dando a conocer la labor que la entidad realiza para mejorar la competitividad del sector.**

La **Asamblea Anual de ITH**, celebrada el día 12 de julio de 2016 en el **Círculo de Bellas Artes de Madrid** fue marco elegido para celebrar los doce años que ITH lleva dedicados a promover la innovación en el turismo, como medio para mejorar la competitividad del sector.

**Isabel Borrego Cortés, Secretaria de Estado de Turismo**, fue la encargada de realizar la inauguración oficial del evento, acompañada por **Juan Molas, presidente de ITH y de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)**, y **Jesús Gatell, vicepresidente de ITH**.

Borrego quiso mostrar su apoyo a la labor de ITH, destacando la importancia de la colaboración establecida entre ambas entidades, y manifestó que: “Hemos sabido unir las sinergias para trabajar en lo que creemos, para trabajar en la innovación del sector hotelero”.

**Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH**, repasó los trabajos realizados durante el 2015, que como cada año quedan recogidos en la **Memoria Anual de ITH**, y avanzó además los proyectos previstos para 2016 y próximos años. Destacó la implantación de soluciones tecnológicas beneficiarias de los préstamos Emprendetur en diferentes hoteles españoles, gracias al acuerdo que se alcanzó con **SEGITTUR**, así como diferentes proyectos piloto para desarrollar medidas de eficiencia energética en establecimientos turísticos.



La Asamblea Anual de ITH fue también el evento en que se anunció el acuerdo suscrito con la **Secretaría de Estado de Turismo** para el desarrollo de un nuevo modelo de sostenibilidad turística, en base al que los hoteles podrían autoevaluarse y acceder a todo tipo de información sobre ayudas y subvenciones en materia de eficiencia energética y sostenibilidad.

### Transformación digital

Tal y como se puso de manifiesto en la Asamblea, los avances tecnológicos que estamos viviendo en la actualidad hacen necesaria la transformación de las empresas y su adaptación al nuevo turista hiperconectado, multidispositivo, móvil y cada vez más informado. El sector ha de enfocar su modelo hacia las personas y debe estar preparado para los desafíos de la nueva Era Digital. En este contexto la labor del ITH cobra cada vez más sentido, fomentando la competitividad y la sostenibilidad de las empresas a través de la innovación y la I+D+i.

En el ITH, a través de la **Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur**, se vienen detectado en los últimos años cuáles son las principales tendencias que van a caracterizar o influir en el turismo del futuro. En este sentido, aún queda un largo camino por recorrer, sobre todo en el caso de las pymes turísticas.

La inteligencia artificial y la computación cognitiva juegan un papel fundamental, ofreciendo posibilidades como la búsqueda de viajes a través de la utilización del lenguaje natural y el reconocimiento de voz. La utilidad del big data y del open data es también induda-

ble, como medio para poner la información al servicio del viajero, de su experiencia y de la personalización de su viaje.

Otras tendencias que marcarán las claves del turismo son las relacionadas con el internet de las cosas, el entorno móvil, la realidad virtual, y el marketing digital. También está abriéndose hueco en el sector turístico y hotelero la impresión en 3D, beacons, espacios inmersivos, experiencias sensoriales, personalización de estancias en tiempo real... Pero no hay que olvidar que el cliente es quien tiene siempre la última palabra.

Precisamente, sobre el cliente interno trataba la ponencia “A la competitividad por la Felicidad: la satisfacción del cliente interno y la cultura del win-win como ventaja competitiva sostenible”, realizada por **José Guillermo Díaz-Montañés, CEO de Artiem Fresh People Hotels**, quien es a su vez **presidente de honor de ITH**.

Díaz-Montañés recordó la relevancia de beneficiar a todo el entorno en el que se integra la empresa, generando beneficios y empleo, pero también aportando mejoras que permitan al entorno su crecimiento y desarrollo, produciendo un valor emocional y social. Según Díaz-Montañés, las empresas tienen que transformarse continuamente, fomentando la creatividad y el potencial de las personas.

Realizó el acto de clausura **Juan Molas**, acompañado por **Antonio López de Ávila, presidente de SEGITTUR**, quien mostró su satisfacción con el trabajo de ITH afirmando: “Como digo siempre, si no existiera el ITH, habría que inventarlo”.



*“En los últimos años, el Revenue Management se ha convertido en un factor clave para optimizar el ADR de los hoteles y rentabilizar al máximo el negocio. El enorme volumen de datos e información, tanto interna como externa, que tiene que gestionar el hotel a la hora de establecer el precio de sus habitaciones y ancillary en los diferentes canales, junto con el continuo desarrollo de las nuevas tecnologías, ha fomentado la aparición de potentes herramientas que permiten pronosticar la demanda y automatizar tareas complejas para maximizar el rendimiento de los ingresos del hotel. En IDeaS Revenue Solutions trabajamos de la mano de ITH para aportar nuestro conocimiento y ayudar a crear un sector más competitivo.”*

**PATRICIA DIANA**  
Sales Director Spain & Portugal  
**IDeaS Revenue Solutions**



## El hotel del futuro apuesta por las experiencias digitales

MELCHOR SANZ

Director de Tecnología de HP ESPAÑA

¿Las pymes han vuelto a la impresión in-house? Los últimos informes indican que sí. Según un estudio sobre usuarios de impresoras de pequeñas y medianas empresas de Estados Unidos, el 51% de los entrevistados señaló que no se había producido un cambio significativo en el volumen de páginas impresas respecto al año anterior, el 27% sí había registrado un incremento en lo que iba de año, y solo un 18% había notado una reducción del volumen de impresión. El impacto de la transformación digital se deja ya sentir en muchos aspectos que afectan a la experiencia de los clientes que pasan por un hotel. Los nuevos establecimientos hoteleros digitalizados e hiperconectados han confiado en la tecnología para ganar eficiencia, automatizar procesos y ahorrar costes. Como prolongación de su vida digital, tanto en lo profesional como en lo personal, la experiencia de un cliente en el hotel debe cumplir las expectativas de conectividad, agilidad y personalización que comparten los consumidores actuales. La transformación digital del sector turístico ha dado lugar, incluso, a nuevos modelos de negocio y de relación con los usuarios.

Dentro de su habitación, el cliente de estos “hoteles del futuro” o de tercera generación puede disfrutar de una decoración dinámica y personalizada en función de sus gustos gracias a la impresión en gran formato. El objetivo es que los usuarios puedan interactuar con

los espacios, gracias a la utilización de tecnologías como la realidad virtual o la detección automática de presencia, y experimenten sensaciones inmersivas y a medida, eligiendo incluso la decoración de la habitación en la que van a dormir.

Si se trata de un viajero profesional, en la sala de reuniones del hotel puede disfrutar de un entorno de colaboración productivo y sin cables en el que compartir ideas y propuestas. Los propios empleados del establecimiento tienen a su disposición dispositivos móviles 3 en 1 que combinan la potencia de un ordenador y la funcionalidad de un smartphone, con accesorios tan útiles como la lectura de códigos de barras sin necesitar más que su teléfono.

La impresión 3D, por ejemplo, utilizada en los últimos años para crear prototipos y pequeñas piezas, ha permitido en estos últimos años que los diseños de los productos fluyan tan eficazmente como lo hacen las ideas. El nuevo concepto de hotel integra además distintas herramientas y tecnologías de gestión, siempre orientadas a la máxima eficiencia y sostenibilidad, y ofrece a los huéspedes un amplio abanico de opciones de información y comunicación. Gracias a la tecnología, en definitiva, los hoteles pueden ya ofrecer experiencias digitales completas a la altura de las expectativas del nuevo turista digital.



## Nuevas Tecnologías

Desde esta área se trabaja en el desarrollo de proyectos y estudios relacionados con geolocalización, conectividad, medición de la reputación online hotelera y la satisfacción del cliente, oferta complementaria y análisis de hábitos de consumo del viajero tecnológico, marketing turístico, email marketing, usos de las redes sociales para la gestión hotelera, etc.

### Áreas de trabajo



Dispositivos y Hardware



Internet of Things



Domótica



Software



Data Intelligence

## Hitos 2016

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



**Pág. 30 Fituretech: 10 años adelantando el futuro del turismo**

Fituretech 2016, foro organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero y FITUR, registró la asistencia de más de nueve mil profesionales relacionados con el sector turístico en su décima edición.



**Pág. 34 500 M. para implementación de nuevas tecnologías**

Banco Sabadell pone a disposición de ITH una línea de crédito de 500 M€, con el objetivo de financiar proyectos que promuevan el uso de las nuevas tecnologías para potenciar la competitividad del sector turístico.



**Pág. 35 IV Jornadas de Turismo de la Universitat de Lleida**

Las IV Jornadas de Turismo de la Universitat de Lleida celebradas en abril de 2016 contaron con la participación del Instituto Tecnológico Hotelero y Smartvel, empresa asociada a ITH.



**Pág. 36 El sector turístico convocado para la presentación de Smart Travel News**

El nacimiento de Smart Travel News responde a “una necesidad de ampliar la cobertura de proyectos innovadores a todos los elementos implicados en un destino”, según su editor Juan Daniel Núñez.



**Pág. 37 Red.es subvenciona la adquisición de tecnología cloud**

El programa de ayudas convocado por Red.es tenía como objetivo fomentar la penetración de las tecnologías en el ámbito de las pymes y autónomos con soluciones cloud.



**Pág. 38 IFEMA e ITH renuevan su colaboración de cara a FITUR 2017**

FituretechY, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en colaboración con FITUR, es el espacio de referencia en materia de innovación, tecnología y sostenibilidad dentro de la Feria.

### PROYECTOS



**Pág. 39 Transformar y personalizar un espacio mediante la tecnología**

MadKameleon Player 360, el reproductor compacto de Broomx Technologies que permite la visualización de contenido inmersivo en espacios reales, da el salto desde Fituretech a Las Vegas.



**Pág. 40 Soluciones de domótica en el móvil**

La empresa Inserta Group, centrada en el desarrollo tecnológico y de domótica para móviles, webs y apps, ofrece a los hoteles soluciones como cerraduras digitales, seguridad en pasarelas de pago o sistemas de eficiencia energética inteligentes.



**Pág. 41 PressReader, distribución de contenido en hoteles**

Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) incorporó a la empresa PressReader como nuevo asociado, con el objetivo de impulsar la adopción del servicio de periódicos y revistas digitales en los principales hoteles de España.



Diferenciación y valor añadido para un viajero móvil difícil de sorprender

## Fiturtech: 10 años adelantando el futuro del turismo

**Fiturtech 2016**, foro organizado por el **Instituto Tecnológico Hotelero** y **FITUR**, registró la asistencia de más de **nueve mil profesionales** relacionados con el sector turístico en su **décima edición**.

**Fiturtech 2016**, organizado por el **Instituto Tecnológico Hotelero** y **Fitur**, se ha consolidado en su décima edición como el foro de Tecnología e Innovación en el sector turístico de referencia, contando con **la asistencia de más de nueve mil personas**, atraídas por conocer las últimas tendencias tecnológicas que los profesionales del sector pueden aplicar en su estrategia de negocio.

El espacio contó con la visita de **S.M., la Reina de España, Doña Letizia**, que recorrió el stand compartido por ITH y la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)** durante su visita inaugural a FITUR.

**Ramón Estalella**, Secretario General de ITH y CEHAT fue el encargado de dar la bienvenida e introducir a los asistentes las temáticas previstas para las tres jornadas de Fiturtech, en las que participaron más de 30 reconocidos expertos del sector, que pusieron de manifiesto el valor de la tecnología como medio para aportar diferenciación y valor añadido al sector.



**La inteligencia artificial y la computación cognitiva**, así como su aplicación en la actualidad y las posibilidades que brinda su desarrollo futuro, fueron aspectos destacados que centraron la atención a lo largo de las tres jornadas de la décima edición de Fiturtech.

En palabras de **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, “la tecnología va a cambiar los hábitos de los viajeros y las empresas turísticas deberán adaptarse a ello si quieren seguir en el mercado”.

En este sentido, la **inteligencia artificial** y la **computación cognitiva** juegan un papel fundamental ofreciendo posibilidades como la búsqueda de viajes a través de la utilización del **lenguaje natural**. Actualmente, contamos con ejemplos como **Watson**, que maneja información desestructurada, saca conclusiones, colabora e interactúa; **Skyscanner**, que lleva desde 2014 proyectando la creación de asistentes virtuales a través del reconocimiento de voz para eliminar la barrera que crea la pantalla; Así como **Amazon Echo** y su sistema **Alexa** para desarrollar formas de organizar los viajes.

La segunda jornada comenzó con la intervención de **Florence Kaci**, directora de ventas y especialista en el mercado europeo de **Phocuswright**, quien destacó que “la computación cognitiva que busca imitar los procesos racionales humanos, es la más interesante y la que podría aplicarse al mundo del turismo”.

**Big data** fue, asimismo, otro término muy empleado en las ponencias y debates que



se sucedieron durante los tres días del foro, resaltando que el reto no está en la acumulación de datos sino en averiguar cómo poner esto al servicio del viajero, de su experiencia y de la personalización de su viaje.

En esa línea, **Andy Stalman**, director general y socio de **Cato Brand Partners** para Europa y Latinoamérica, apuntó “*Big data*, pequeños detalles”, dejando claro que toda la información que los consumidores dan debería servir para algo en su propio beneficio.

Por su parte, **Daniele Beccari**, responsable de productos de viajes de **Criteo**, resaltó que la utilidad de información generada y recibida hoy en día dependía de “la relevancia”. Trabajar con la información que proporcionan los datos, analizarla y utilizarla, ayuda a “saltarse la fase de segmentación de mercado, basada en estereotipos y poder contextualizar la información que tenemos, hacerla más personal”.

**Douglas Green**, director regional de España para Sabre Travel Network, hacía también hincapié en la palabra, “contexto”, para indicar cómo la tecnología debía ayudar a los diferentes tipos de público a buscar su particular tipo de experiencia.

**Internet de las cosas**, el **entorno móvil**, la **realidad virtual**, y el **marketing digital** fueron otros de los temas debatidos en Fiturtech, cuya importancia ha quedado recogida en el **ebook sobre tendencias tecnológicas en turismo** que presentó el viernes **Fernando Panizo**, presidente de la **Plataforma Tecnológica del Turismo, Thinktur**.



En el foro se realizaron más de treinta intervenciones por parte de algunos de los principales actores de la industria del turismo hoy en día, contando con la participación de reconocidas empresas tecnológicas y turísticas de nivel nacional e internacional, como **HP, Cisco, Oracle, Sabre, Meliá, Iberostar, Palladium, SmartVel, Criteo, TripAdvisor, EasyonPAD, The Hotels Network, Wearehotel...**





El objetivo de este convenio es incrementar la competitividad del sector

## 500 M. para implementación de nuevas tecnologías

**Banco Sabadell pone a disposición de ITH una línea de crédito de 500 M€, con el objetivo de financiar proyectos que promuevan el uso de las nuevas tecnologías para potenciar la competitividad del sector turístico.**



**B**anco Sabadell y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han llegado a un acuerdo por el cual la entidad financiera pone a disposición de esta organización una línea de crédito de 500 millones de euros con el objeto de impulsar proyectos que sirvan para potenciar la innovación tecnológica y sostenibilidad del sector hotelero.

Para el subdirector general y director de Banca de Empresas de Banco Sabadell, Eduardo Currás, la alianza con ITH debe significar “un trampolín importante para todas aquellas empresas que precisen mejorar sus servicios por medio de la aplicación de la tecnología o digitalización, aprovechando las facilidades que tendrán para financiarse”.

Por su parte, el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, Juan Molas, agradece el apoyo que Banco Sabadell presta al sector hotelero y turístico, consciente de la importancia que esta industria tiene para la economía española.

Cabe destacar que dentro de su compromiso con el sector hotelero, Banco Sabadell co-patrocina los dos ciclos de jornadas de eficiencia energética y sostenibilidad que ITH organiza anualmente.



El impacto de las TIC en el sector turístico, clave de las jornadas

## IV Jornadas de Turismo de la Universitat de Lleida

**Las IV Jornadas de Turismo de la Universitat de Lleida celebradas en abril de 2016 contaron con la participación del Instituto Tecnológico Hotelero y Smartvel, empresa asociada a ITH.**



**E**l Campus de Cappont de la Universidad de Lleida se convirtió, en abril de 2016, en el punto de encuentro de profesionales del sector y estudiantes, durante su cuarto encuentro anual dedicado al estudio de las nuevas tecnologías aplicadas al turismo.

A lo largo de dos interesantes jornadas, profesores y profesionales de diversas entidades turísticas abordaron temáticas como el impacto de las TIC en el turismo, nuevas experiencias en los servicios turísticos, estrategias de promoción a través del marketing online, gestión inteligente de los destinos, etc.

La responsable del Área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Patricia Miralles, dedicó su intervención a explicar cómo se puede mejorar la comercialización turística. Mientras que, Íñigo Valenzuela, CEO y fundador de Smartvel, empresa asociada a ITH, se encargó de describir cómo el contenido hiperlocal puede mejorar la experiencia del viajero.



Ramón Estalella participó en la presentación, representando a ITH y CEHAT

## El sector turístico convocado para la presentación de Smart Travel News

**El nacimiento de Smart Travel News responde a “una necesidad de ampliar la cobertura de proyectos innovadores a todos los elementos implicados en un destino”, según su editor Juan Daniel Núñez.**

El nacimiento de un nuevo medio de comunicación especializado en tecnología aplicada al turismo, Smart Travel News, convocó a numerosos representantes del sector turístico, entre los que no podía faltar el Instituto Tecnológico Hotelero, que ofreció su apoyo a la iniciativa.

En el evento, celebrado en el Instituto de Empresa (IE), participó el secretario general de ITH y CEHAT, Ramón Estalella, que aprovechó la ocasión para destacar cómo “la tecnología permite, mejor que nunca, conocer a tu cliente y saber qué opina de tu empresa y filtrar determinados segmentos para llegar a un público concreto.”

En la mesa redonda que acompañó al evento, participaron además Toni Perpiñá, vicepresidente del IE Tourism Club, Ramón Estalella, secretario general de ITH y CEHAT; Antonio López de Ávila, presidente de Segittur; Blanca Zayas, responsable de Comunicación para TripAdvisor en España y Brasil; Juan Jesús García, responsable de Relaciones Institucionales en Amadeus IT Group; Juan Carlos Milena, encargado de Comunicación en minube y Rubén Sánchez, fundador de Beonprice.



ITH y CONETIC realizaron la labor de difusión entre las PyMEs

## Red.es subvenciona la adquisición de tecnología cloud

**El programa de ayudas convocado por Red.es tenía como objetivo fomentar la penetración de las tecnologías en el ámbito de las pymes y autónomos con soluciones cloud.**



La línea de ayudas convocada por Red.es, cuya difusión llevaron a cabo el Instituto Tecnológico Hotelero y CONETIC, estaba dirigida a autónomos y pymes con menos de 250 empleados y un volumen de negocio inferior a 50 millones de euros, con domicilio fiscal en España, cuya actividad hubiese iniciado antes de marzo de 2016.

Entre las tipologías de software que cubrían esta línea de ayudas se contemplaban soluciones de gestión económica y de negocio, relación con clientes, presencia en internet, gestión del punto de venta, gestión de stocks, pasarela de pago, comercio electrónico e infraestructura de servicio, entre otras.

Los importes de las ayudas se situaban entre 650€ y 15.000€, con una financiación de entre el 50 y el 80%.



Este acuerdo reafirma el apoyo a la labor de ITH en FITUR

## IFEMA e ITH renuevan su colaboración de cara a FITUR 2017

**FiturtechY, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en colaboración con FITUR, es el espacio de referencia en materia de innovación, tecnología y sostenibilidad dentro de la Feria.**

El acuerdo suscrito entre Eduardo López-Puertas, Director General IFEMA y Juan Molas, Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), simboliza y reafirma la apuesta que FITUR realiza cada año en base a la labor divulgativa que ITH desarrolla en el marco de la feria.

De esta forma, ITH pudo confirmar sus estrechas relaciones con FITUR, especialmente, en una edición marcada por el lanzamiento de Fiturtech. Este espacio unificó bajo una misma marca y concepto a FITURTECH y FITUR GREEN, en la pasada edición.

FiturtechY, acogió en total cuatro foros paralelos, especializados en el ámbito de la empresa, la gestión de destinos, la sostenibilidad y las tendencias de futuro, así como un espacio expositivo, dando un paso más como espacio de referencia en materia de tecnología e innovación.



Obtener información de valor sobre el cliente mejorando su experiencia

## Transformar y personalizar un espacio mediante la tecnología

**MadKameleon Player 360, el reproductor compacto de Broomx Technologies que permite la visualización de contenido inmersivo en espacios reales, da el salto desde Fiturtech a Las Vegas.**

Broomx Technologies lleva a Las Vegas el MadKameleon Player, un reproductor-proyector compacto de visualización de contenido inmersivo en espacios reales, cuyo desarrollo contó con el apoyo de ITH desde el inicio.

La solución permite al usuario transformar el espacio, obtener información personalizada e interactuar con el contenido, por medio de un sistema de gestión online que puede ser gestionado también de forma remota. Esta característica permite al hotelero personalizar la experiencia del huésped, mostrando contenidos relevantes sobre el destino y oferta de servicios complementarios, sin acceder a la habitación.

Desde el Instituto Tecnológico Hotelero se apoyó esta iniciativa, aportando conocimientos sobre innovación y necesidades del sector hotelero para adecuar su desarrollo a la realidad del sector.

Según Rodrigo Martínez, jefe de proyectos de ITH, "el hotel puede obtener gran cantidad de información sobre hábitos y preferencias del cliente, en base al tipo de contenidos que el usuario consume".





Mejorar la atención al cliente a través del smartphone

## Soluciones de domótica en el móvil

La empresa **Inserta Group**, centrada en el desarrollo tecnológico y de domótica para móviles, webs y apps, ofrece a los hoteles soluciones como cerraduras digitales, seguridad en pasarelas de pago o sistemas de eficiencia energética inteligentes.

El smartphone nos acompaña en nuestras vidas, es la herramienta imprescindible y por eso siempre la llevamos con nosotros. Bajo esta premisa, el acuerdo que **Inserta Group** e **ITH** alcanzaron, permite aportar una tecnología novedosa a los establecimientos hoteleros que les facilita la gestión diaria y la vinculación con sus clientes, empleando el móvil.

Entre las soluciones que Inserta Group pone a disposición de los hoteles asociados a ITH, encontramos cinco divisiones domóticas:

- **Becheckin:** Sistema de apertura de puertas, que no exige cambio de cerraduras. Funciona con la descarga de una app, que permite al cliente abrir su puerta, en el horario y fechas que el hotel determine.
- **Bepay:** Sistema de verificación de pagos mediante el móvil, que permite la facturación inmediata en la cuenta del cliente, agilizando los servicios del hotel.
- **Accede:** Sistema de control de accesos a través del móvil, de forma centralizada, lo que supone la identificación presencial inteligente de personas.
- **Enciende:** Sistema de eficiencia energética inteligente, unido a la presencia del móvil: electricidad solo cuando está el móvil.
- **Bemove:** Sistema de digitalización de espacios para identificar hábitos de los clientes.



Acceso a publicaciones locales, regionales e internacionales de más de 100 países

## PressReader, distribución de contenido en hoteles

Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) incorporó a la empresa **PressReader** como nuevo asociado, con el objetivo de impulsar la adopción del servicio de periódicos y revistas digitales en los principales hoteles de España.

La asociación entre el **Instituto Tecnológico Hotelero** y **PressReader** pone a disposición de los hoteles adheridos a ITH una solución que ofrece un acceso digital ilimitado a miles de publicaciones de más de 100 países en todo el mundo, incluyendo publicaciones locales, regionales e internacionales como La Vanguardia, USA Today, The Guardian, Vogue, GQ y Mundo Deportivo, entre otras.



Los clientes de aquellos hoteles que cuentan con el servicio de PressReader pueden acceder a todos los contenidos en versión digital, descargando la aplicación de PressReader en su teléfono móvil o tablet, y accediendo a través de la red wifi del hotel.

Este proyecto representa la oportunidad de ofrecer un servicio de calidad al cliente del establecimiento hotelero, reduciendo las complicaciones logísticas y asociando la percepción de su marca a un medio ecológico, que favorece la reducción del consumo de papel.





*“El sector hotelero se enfrenta al gran reto que supone garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico y la preservación del medio ambiente. Integrar la sostenibilidad en la estrategia de desarrollo del negocio, además de una cuestión de responsabilidad social corporativa es, actualmente un importante elemento diferenciador que sitúa a un hotel en una posición privilegiada en el mercado. Las preferencias de los nuevos perfiles de turista, mucho más concienciados y responsables, así nos lo indican.”*

**JUAN LUIS DE LUCAS**  
**Director**  
**Hotel Claridge, Madrid**

## La rehabilitación energética, una oportunidad para el sector hotelero

IGNACIO CALVO

Director Centro Tecnológico ACCIONA CONSTRUCCIÓN S.A.

Diseñar infraestructuras sostenibles y con menor impacto ambiental es uno de los principales retos del sector hotelero. Pero es también una gran oportunidad.

Para ello, ACCIONA colabora con el sector hotelero desde hace más de 30 años, tanto en la construcción como en el mantenimiento, ofreciendo soluciones para una edificación más eficiente y una gestión de los recursos más inteligente.

Si bien el tejido empresarial asociado a la rehabilitación -empresas constructoras y de servicios energéticos- se encuentra aún en fase de maduración, existen numerosas áreas de trabajo ya en marcha.

Una de ellas comienza ya en la fase de construcción, eligiendo métodos que ayuden a reducir la energía que requiere un hotel para conseguir el confort necesario. Otra vía es la actuación directa en las instalaciones, tanto con equipos mejor dimensionados y más eficientes, como con la integración de fuentes renovables de energía. Junto a ello, la gestión energética del hotel permite identificar problemas y mejorar el funcionamiento. Y finalmente, es fundamental la interacción con el cliente de los establecimientos hoteleros para reducir el consumo.

En este escenario, la integración transversal y global de procesos y de actores es fundamental para conseguir los mejores resultados. También económicos.

A modo de ejemplo, podemos tomar como muestra la factura energética, que en muchos establecimientos hoteleros supone hasta un 30% de los costes de explotación.

Para hacer frente a ello, existen medidas fácilmente aplicables con bajos costes de inversión y cuya amortización se sitúa en plazos razonables de entre 1 a 3 años. Incluyen desde acciones sencillas como la concienciación de los usuarios, la realización de auditorías energéticas o la monitorización con gestión de la demanda, hasta otras más complejas como cambios de luminaria a tecnología LED, sistemas de control o sensores de presencia para la iluminación. Con ellas se pueden alcanzar ahorros de entre el 5-20% de los consumos energéticos y la consecuente reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Conscientes del reto, en ACCIONA apostamos por ofrecer a nuestros clientes soluciones sostenibles, tanto en la construcción como en el mantenimiento de las infraestructuras hoteleras, integrando a todos los actores que participan en el ciclo de vida de un hotel.



## Sostenibilidad

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

### Áreas de trabajo



Gestión energética



Crecimiento sostenible



Ahorro de emisiones



Energías renovables



Concienciación ambiental

## Hitos 2016

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



#### pág. 47 VII Foro de Sostenibilidad y Turismo, FiturGreen

Esta 7ª edición buscó dar respuesta a cuestiones como la responsabilidad de la Administración Pública en materia de sostenibilidad, frente al papel de las empresas privadas que conforman el sector turístico, o las oportunidades de retorno comercial de la sostenibilidad.



#### pág. 50 Conferencia Internacional neZEH en FiturGreen 2016

La Organización Mundial del Turismo (OMT) y sus socios de la iniciativa Hoteles de Energía Casi Nula (neZEH), escogieron el marco de FiturGreen para llevar a cabo la Conferencia Internacional neZEH.



#### pág. 51 Club de tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética

La "II Reunión del Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética THINKTUR-ITH", celebrada en el marco de FiturGreen 2016, albergó la sesión privada de debate de este grupo de profesionales del área técnica y mantenimiento en hoteles.



#### pág. 52 III Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos

Por tercer año consecutivo ITH, con el patrocinio de Repsol, convoca el ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, dirigidas a establecimientos situados en entornos con fuentes de energía restringidas.



#### pág. 54 VIII Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles

Por octavo año consecutivo el ITH, con Gas Natural Fenosa como patrocinador principal, organizó las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles, un evento que se ha consolidado como una cita de referencia para el sector.



#### pág. 56 El sector español, poco concienciado con el "turismo verde"

El sector hotelero español no está suficientemente concienciado con las ventajas de acometer medidas de eficiencia energética, que además de reducir consumos, repercuten en el confort del huésped.



#### pág. 57 III Congreso Edificios Energía Casi Nula

El Instituto Tecnológico Hotelero forma parte del Comité Técnico del Congreso Edificios Energía Casi Nula, conformado por 41 expertos en eficiencia energética en edificación, y participó activamente en el congreso.



#### pág. 59 Taller de Turismo Sostenible, Canarias4Life

En la jornada se debatió sobre los esfuerzos que están llevando a cabo las cadenas hoteleras en su transición hacia un turismo cada vez más responsable y comprometido con el entorno, desde el prisma social, económico y medioambiental.

### PROYECTOS



#### pág. 60 Compra agregada de energía para hoteles

Esta iniciativa nació con el objetivo de reducir los costes energéticos de los hoteles españoles y así, mejorar su competitividad, que es la misión principal del Instituto Tecnológico Hotelero.



#### pág. 62 Modelo ITH de sostenibilidad turística

El modelo incluye auditorías a varios establecimientos de diversa tipología para detectar puntos de mejora en el sector. Los primeros resultados de la implantación fueron presentados en el marco del congreso hotelero organizado por CEHAT.



#### pág. 65 ITH e iEnergy desarrollan iSave Hotel

La plataforma iSave Hotel, desarrollada por el Instituto Tecnológico Hotelero y la empresa iEnergy con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, está disponible online y es de acceso gratuito para alojamientos turísticos.



“Renovando el turismo” fue lema escogido para la 7ª edición de FiturGreen2016

## VII Foro de Sostenibilidad y Turismo, FiturGreen

Esta 7ª edición buscó dar respuesta a cuestiones como la responsabilidad de la Administración Pública en materia de sostenibilidad, frente al papel de las empresas privadas que conforman el sector turístico, o las oportunidades de retorno comercial de la sostenibilidad.

FiturGreen dio cita, una vez más, a profesionales y representantes del sector turístico, que reflexionaron sobre la necesidad de garantizar el desarrollo de un modelo de “turismo sostenible, resistente y responsable”, como manifestó **Márcio Favilla**, director ejecutivo de la **Organización Mundial del Turismo (OMT)**, en la inauguración.

La primera jornada, bajo el leitmotiv: “Hoteles de Energía casi nula, el potencial para el cambio”, acogió la presentación del proyecto **neZEH**, desarrollado por la OMT.

La segunda jornada, se centró en “El retorno comercial de la sostenibilidad: el efecto dominó” y albergó, además, la “II Reunión del Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética **THINKTUR / ITH**”.

La tercera y última jornada dedicada a “Las renovables como motor sostenible del turismo” abordó la introducción de las energías renovables en el sector turístico.



### “Hoteles de Energía Casi Nula, el potencial para el cambio”

Inauguró la jornada **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, que trasladó a los presentes la importancia estratégica de la sostenibilidad para la diferenciación de las empresas turísticas y la incidencia directa de la eficiencia energética en la cuenta de resultados.

Seguido por **Márcio Favilla**, director ejecutivo de la OMT para los Programas Operativos y Relaciones Institucionales, que señaló la necesidad de apuntar hacia un nuevo modelo de turismo, que “requiere visión, innovación, planificación correcta, buena gestión, seguimiento y la inclusión de todas las partes interesadas pertinentes, incluyendo consumidores”.

A continuación, **Joan Abad**, subdirector general de Ordenación Turística de la Generalitat de Cataluña, bajo el título “Turismo para el desarrollo sostenible”, centró su intervención en la necesidad de apoyar un modelo turístico sostenible, capaz de atraer al nuevo perfil de turista, que escoge un turismo de calidad ambiental y social.

Posteriormente, **Nigel Claridge**, asesor principal de la UE en la gestión de financiación de proyectos e Innovación Sostenible, ejerció como moderador en la mesa redonda dedicada a exponer los principales pasos para participar en un proyecto neZEH: el plan de despliegue para la renovación y la financiación del mismo.

El siguiente panel, titulado “Innovando para una Industria de Alojamiento 3.0” y moderado por **Rodrigo Morell**, director general de **CREARA**, planteó la deficiencia de conocimientos técnicos para definir un plan de renovación adecuado, a la que se enfrentan la mayoría de los hoteles en Europa.

Por último, **Cristina Núñez**, coordinadora de **NECSTouR**, moderó la conferencia titulada “La información es poder todos tenemos un papel que jugar!”, centrada en cómo la falta de información adecuada puede obstaculizar los esfuerzos del sector y el modo de cambiar la tendencia.

**Zoritsa Urošević**, representante de la OMT ante las Naciones Unidas en Ginebra, cerró la conferencia.



### “El retorno comercial de la sostenibilidad: el efecto dominó”

La jornada fue presentada por **David Hernández**, director de la revista Energía de Hoy, que dio paso a la primera conferencia del día, a cargo de **Fernando Porto**, consejero delegado de PortBlue Hotels & Resorts.

Bajo el título “Implicarse en la sostenibilidad del destino ¿De quién depende?”, Porto presentó el caso del Hotel Club Pollentia Resort (Alcudia-Mallorca), en que se llevó a cabo un proceso de armonización e integración estricta en el paisaje, mediante un convenio con la Conselleria de Medio Ambiente de Baleares para la mejora y promoción del espacio natural de la Reserva Natural de l’ Albufereta.

A continuación, en la mesa de debate moderada por **Luigi Cabri- ni**, presidente de Global Sustainable Tourism Council, se analizó el papel de las Administraciones frente a las empresas privadas del sector turístico. Participaron la **Dirección Gral. de Espacios Naturales y Biodiversidad de la Conselleria de Medio Ambiente, Agricultura y Pesca del Govern Balear**, la **Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana HOSBEC**, la iniciativa **Car2Go** de movilidad eléctrica en las ciudades y el **Observatorio de Turismo Responsable** y RSE de la **Facultad de Turismo y Dirección Hotelera SantIgnasi**.

**Jeremy Smith**, co-fundador y editor de Travindy.com y colaborador del World Travel and Tourism Council’s, fue el encargado de dar respuesta a preguntas clave como: “¿Tiene sentido económico el turismo responsable?”, “¿Ayuda la sostenibilidad a las empresas turísticas?”, en la conferencia “Estrategia sostenible para lograr resultados”.

Por último, **Luis Ortega Cobo** de IHP, moderó una interesante mesa debate en la que se evaluó el retorno comercial de la sostenibilidad en empresas y destinos turísticos, contando con la participación de Forte Hoteles y Red de Hoteles Sostenibles de Baleares, BioHotelOrganic Suites (Colombia), así como la Isla de Lanzarote y el Instituto de Turismo Responsable.

### “Las renovables como motor sostenible del turismo”

Presentada por **Javier Monforte**, redactor jefe de la revista Energética XXI, la tercera y última jornada de FiturGreen se centró en



la forma en la que se está abordando la introducción de las energías renovables en el sector turístico.

La jornada comenzó con la exposición de dos casos de éxito. El del establecimiento turístico El Refugio de Cristal (una casa rural bioclimática y sostenible), situado en el Parque Nacional de Cabañeros y el de la Isla del Hierro como destino turístico.

**Juan Pedro Sánchez**, vicepresidente del Cabildo Insular de El Hierro y consejero delegado de Gorona del Viento, expuso cómo El Hierro consume y produce energía 100% renovable, convirtiéndose en una isla limpia, sostenible, con un turismo de calidad, respeto por el medio ambiente y en contacto con la naturaleza.

A continuación, los participantes de la mesa debate titulada “Las energías renovables como motor sostenible del Turismo”, moderada por **Carlos Molina**, redactor de la sección de Economía del periódico Cinco Días, concluyeron que el principal obstáculo para el desarrollo de las energías renovables es cultural y legislativo, señalando además que los incentivos, especialmente los fiscales, son los que marcan las apuestas de las empresas por el desarrollo tecnológico y la implantación de renovables. Participaron **Rosario Heras** (Ciemat), **José Luis Egido**, de Hosbec y **Cipriano Marín**, de Renforus.





Hoteles de energía casi nula (neZEH), “el potencial para el cambio”

## Conferencia Internacional neZEH en FiturGreen 2016

La Organización Mundial del Turismo (OMT) y sus socios de la iniciativa Hoteles de Energía Casi Nula (neZEH), escogieron el marco de FiturGreen para llevar a cabo la Conferencia Internacional neZEH.

La conferencia Internacional neZEH fue el marco escogido para la presentación del prototipo de una nueva herramienta que permite a los propietarios de hoteles evaluar sus niveles de consumo de energía y las medidas más adecuadas para mejorar la eficiencia energética de sus establecimientos, con el objetivo de reducirlas hasta un punto de consumo casi nulo.

NEZEH se desarrolla dentro del Programa 10YFP sobre Turismo Sostenible (10YFP STP), liderado por la OMT, junto con los gobiernos de Marruecos, República de Corea y Francia, con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas (UNEP).

La iniciativa proporcionará experiencia técnica para el sector privado, fomentando las políticas públicas de turismo en las áreas de eficiencia energética y ayudando al sector turístico en su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible recientemente adoptadas (ODS).



A debate las necesidades de rehabilitación de las instalaciones energéticas en hoteles

## Club de tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética

La “II Reunión del Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética THINKTUR -ITH”, celebrada en el marco de FiturGreen 2016, albergó la sesión privada de debate de este grupo de profesionales del área técnica y mantenimiento en hoteles.

La segunda jornada de FiturGreen acogió la “II Reunión del Club de Tendencias en Sostenibilidad y Eficiencia Energética THINKTUR / ITH”, un grupo de trabajo conformado por profesionales del área técnica y de mantenimiento de distintas cadenas hoteleras, en la que se plasmaron las principales preocupaciones y dificultades del sector para enfrentarse a una rehabilitación de las instalaciones energéticas, adaptarse a las normativas vigentes, establecer criterios y planes de sostenibilidad, etc.

El objetivo de este club es enfocar la actividad de la Plataforma Thinktur, y por tanto del ITH, en materia de sostenibilidad y eficiencia energética hacia las necesidades concretas del sector. Permite, así, precisar el papel de intermediario entre los hoteleros, los proveedores del sector y la Administración Pública e impulsar la adaptación de las normativas, subvenciones y ayudas a la realidad de dicho sector.





Las jornadas se celebraron en Orense, Almería y Santander

## III Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos

Por tercer año consecutivo ITH, con el patrocinio de Repsol, convoca el ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos, dirigidas a establecimientos situados en entornos con fuentes de energía restringidas.

Este tercer ciclo de jornadas, organizadas anualmente por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), comenzaron en Orense en el mes de junio, a continuación llegaron a Almería, en el mes de noviembre y cerraron en Santander, ya en el mes de febrero de 2017.

Se trata de un ciclo dirigido a establecimientos turísticos con demanda energética relevante, cuyo entorno con fuentes de energía restringidas requiere un cuidadoso análisis de alternativas energéticas eficientes para la gestión de sus consumos, que les permitan incrementar el confort de sus clientes.

Por medio de estas jornadas, los principales agentes implicados en el proceso aportan su visión a los asistentes, que tienen la posibilidad de encontrar respuesta a las distintas necesidades que su perfil particular de establecimiento requiere en materia de climatización, producción de ACS u otros usos térmicos como lavanderías, piscinas climatizadas, SPA, etc.



En cada una de las jornadas se plantean distintas propuestas, capaces de ayudar a diseñar la solución óptima en cada proyecto, con el objetivo de maximizar la obtención de ahorro energético en dichas instalaciones. Esto se traduce en garantía de resultados y reducción de los costes de operación y mantenimiento de los equipos instalados, siempre con inversiones optimizadas para conseguir retornos adecuados.

Por último, se identifican las ayudas disponibles para el sector en ésta área, así como el papel de las entidades bancarias, sus propuestas de financiación y su adaptación, tanto a las tecnologías y servicios, como a las particularidades del sector turístico.

Este III Ciclo de Jornadas de Eficiencia Energética en Establecimientos Turísticos contó con Repsol como patrocinador principal y con Bosch Buderus, Absorsistem, Schneider, Italsan, Sedical, ACV España, Banco Sabadell, Schneider Electric, Girbau e i3i Ingeniería Avanzada como co-patrocinadores.

Para la organización y difusión de las jornadas se contó con el apoyo de Balnearios de Galicia, la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de Almería (ASHAL), la Federación Provincial de Hostelería y Turismo de AEMPAL Almería, la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria y la Federación Española de Empresarios de Camping (FECC).





San Sebastián, Lanzarote, A Coruña, Zaragoza y Castellón fueron los destinos elegidos

## VIII Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles

Por octavo año consecutivo el ITH, con Gas Natural Fenosa como patrocinador principal, organizó las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles, un evento que se ha consolidado como una cita de referencia para el sector.

Estas jornadas nacen con el objetivo de ayudar a los hoteles a encontrar las soluciones más adecuadas a su perfil de establecimiento maximizando el ahorro energético en sus instalaciones.

Medidas que cobran especial importancia, considerando los objetivos fijados por la Unión Europea para reducir en un 20% el consumo energético y aumentar en un 20% el uso de energías renovables y eficiencia energética.

Las jornadas arrancaron en **San Sebastián**, en el mes de junio, llegaron a **Lanzarote** y **A Coruña** en octubre; **Zaragoza**, en noviembre y culminaron en **Castellón** ya en el mes de febrero de 2017.

**Coralía Pino**, responsable de Proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del ITH, hizo especial hincapié a lo largo de este ciclo sobre las oportunidades de ahorro energético en el caso de las rehabilitaciones hoteleras, destacando la importancia de la

concienciación y la formación como punto de partida a la hora de adoptar medidas de sostenibilidad y eficiencia energética.

En cada una de las sesiones se proponen diferentes tecnologías y las claves para su adaptación, que pueden suponer importantes ahorros de costes en operaciones y mantenimiento. Y que, tal como como se puso de manifiesto, a lo largo de las jornadas, despiertan gran interés en el sector hotelero, tanto de cara a nuevos proyectos como en reformas.

A través de expertos de diferentes empresas como **Gas Natural Fenosa**, y otras copatrocinadoras **Bosch Buderus**, **Girbau**, **Sedical**, **Grundfos**, **ACV**, **Absorsistem**, **Italsan**, **Philips** e **i3i Ingeniería Avanzada**, los asistentes pudieron realizar un repaso por las claves en materia de producción de calefacción y A.C.S., climatización, innovaciones en lavandería, monitorización y control, etc.

Por último, desde **Banco Sabadell** se explicaron las fórmulas existentes para financiar tecnologías eficientes en el sector hotelero.

El ciclo de jornadas contó con la colaboración de la **Asociación de Hoteles de Gipuzkoa-ADEGI**, **ASOLAN**, **Red CIDE**, **Red Canaria de Centros de Innovación y Desarrollo Empresarial**, **Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de A Coruña**, la **Federación de Empresarios de Hostelería de Zaragoza HORECA**, y de la **Federación Española de Empresas de Camping (FEEC)**.





II Jornada Hispano-Alemana celebrada en Barcelona

## El sector español, poco concienciado con el “turismo verde”

El sector hotelero español no está suficientemente concienciado con las ventajas de acometer medidas de eficiencia energética, que además de reducir consumos, repercuten en el confort del huésped.

“ En España, en comparación con países nórdicos, aún no estamos los suficientemente concienciados en el ‘turismo verde’. El sector hotelero debería comunicar mejor las ventajas de acometer medidas de eficiencia energética”, tal como afirmó el director del **Instituto Tecnológico Hotelero, Álvaro Carrillo de Albornoz**, durante su intervención.

Algunas de las conclusiones de la jornada apuntan a la necesidad de una estabilidad política que permita lograr una colaboración amplia y establecer un consenso, dado que la realidad del cambio climático, requiere un proceso continuo de seguimiento que permita alcanzar un turismo verdaderamente sostenible.

Entre los ponentes del evento se encontraban representantes del **Instituto Catalán de Energía**, la **Embajada de la República Federal de Alemania**, la **Agencia Alemana de Energía**, el **German Sustainable Building Council**, el **Ministerio Federal de Economía y Energía**, **Catalonia Hotel-Resorts** y **CREARA**.

### Áreas de trabajo



A debate el mercado de consumo neZEH en España

## III Congreso Edificios Energía Casi Nula

El Instituto Tecnológico Hotelero forma parte del Comité Técnico del Congreso Edificios Energía Casi Nula, conformado por 41 expertos en eficiencia energética en edificación, y participó activamente en el congreso.

III Congreso Edificios Energía Casi Nula, celebrado los días 21 y 22 de junio de 2016 en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, abordó temáticas como la reglamentación aplicable, la demanda de usuarios, las estrategias de rehabilitación de edificios, o el papel de la edificación en la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, según el escenario aprobado en la COP21.

Este evento, organizado por Grupo TecmaRed, en colaboración con el Ministerio de Fomento, fue además el escenario para debatir sobre el mercado de los edificios de Consumo de Energía Casi Nulo en España, así como las oportunidades para los diversos sectores implicados, en torno a una mesa redonda, moderada por Coralía Pino, Responsable del área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), en la que intervinieron representantes de Acciona Service, Saint Gobain, Kömmerling, Suma Capital y la inmobiliaria Landlevel.



Un total de 20 ponencias orales, seleccionadas por el Comité Técnico de entre las 85 propuestas recibidas en el llamamiento de comunicaciones, organizadas en bloques temáticos y relacionadas con las sesiones magistrales y mesas redondas, donde se intercalan experiencias y resultados reales de Edificios de Consumo de Energía Casi Nulo e iniciativas de proyectos en España y Europa.

Como complemento al programa, en el Libro de Comunicaciones del Congreso, que fue entregado a todos los asistentes, se incluyeron más de 80 comunicaciones finales seleccionadas por el Comité Técnico que mostraban interesantes experiencias sobre los Edificios de Consumo de Energía Casi Nulo.

El evento contó, además, con una alta representación institucional con la participación de Manuela Carmena, alcaldesa de Madrid; Valvanera Ulargui, directora general de la Oficina Española de Cambio Climático OECC-MAGRAMA, y Francisco Javier Martín Ramiro, subdirector general de Arquitectura y Edificación, Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo de Ministerio de Fomento.



“La sostenibilidad es un concepto que ha llegado para quedarse”

## Taller de Turismo Sostenible, Canarias4Life

**En la jornada se debatió sobre los esfuerzos que están llevando a cabo las cadenas hoteleras en su transición hacia un turismo cada vez más responsable y comprometido con el entorno, desde el prisma social, económico y medioambiental.**

El Taller de Turismo Sostenible, celebrado en el hotel Meliá Tamarindos de Las Palmas, contó con la participación de varios expertos, entre los que se encontraba Coralía Pino, responsable del área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH.

En su intervención, Coralía Pino, explicó que la transición hacia el modelo sostenible operado en las principales cadenas hoteleras en los últimos cinco o seis años ha sido muy positivo. Señalando, además, que se está convirtiendo en un argumento de venta para los hoteles, ya que es un concepto que atrae la atención del turista.

El taller, guiado y moderado por Twenergy, el portal de eficiencia energética de Endesa, estuvo enmarcado dentro del proyecto Canarias4Life, que a su vez, nace del Encuentro Mundial de las Estrellas, organizado por Endesa y la Escuela de Organización Industrial.





Segunda convocatoria para los grupos de compra de electricidad y gas natural

## Compra agregada de energía para hoteles

Esta iniciativa nació con el objetivo de reducir los costes energéticos de los hoteles españoles y así, mejorar su competitividad, que es la misión principal del Instituto Tecnológico Hotelero.

Los costes energéticos son la segunda mayor partida de gastos en un establecimiento hotelero y pueden suponer hasta el 20% de los costes de operación. Por este motivo, el **Instituto Tecnológico Hotelero** puso en marcha la iniciativa, convocada por segundo año consecutivo en 2016 con el objetivo de reducir los costes energéticos de los hoteles, mejorando su competitividad a través del ahorro.

### Funcionamiento de los grupos de compra

El funcionamiento de los dos grupos de compra es análogo. Por una parte, los hoteles que conforman el grupo de compra son convocados, según corresponda, con el objetivo de unificar el global de sus consumos. A su vez, se invita a participar en la acción a las principales comercializadoras del mercado, poniendo a subasta los consumos agregados obtenidos.

Las comercializadoras pujan a la baja sobre el precio al que venderán la energía, dado que



la vencedora y responsable de vender la totalidad del cupo energético al grupo será aquella que ofrezca el precio más competitivo.

### Grupo de compra de electricidad

La **segunda subasta de electricidad**, celebrada en el mes de marzo, logró convocar a **300 establecimientos hoteleros, que sumaban un consumo total de 210GWh** eléctricos. Un volumen de consumo elevado que permitió obtener precios muy competitivos, alcanzando unos ahorros medios del 18% en el término de energía para los hoteles que conforman el grupo de compra.

El grupo de compra inicial, con el que se convocó la primera subasta de electricidad en 2015, estaba compuesto por 70 hoteles, cuyo consumo unificado estaba cuantificado en 53GWh. Esto nos da una idea del creciente interés que ha generado entre los hoteles esta acción liderada por ITH.

### Grupo de compra de gas natural

Por su parte, la **segunda subasta de gas natural** para hoteles, celebrada en el mes de octubre, se cerró con **ahorros de entre el 15 y 40% para los más de 100 establecimientos adheridos al grupo de compra colectiva**. En el año anterior, las tarifas alcanzadas representaron un ahorro medio de un 24% respecto al coste que los hoteles integrantes del grupo asumieron en el año anterior.

#### Áreas de trabajo



Gestión energética



Crecimiento sostenible



Ahorro de emisiones



Energías renovables



Concienciación ambiental



Impulsar la sostenibilidad en la oferta hotelera

## Modelo ITH de sostenibilidad turística

**El modelo incluye auditorías a varios establecimientos de diversa tipología para detectar puntos de mejora en el sector. Los primeros resultados de la implantación fueron presentados en el marco del congreso hotelero organizado por CEHAT.**

**E**l Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha desarrollado con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, el diseño e implementación de un modelo de sostenibilidad turística para el sector hotelero que incluye un servicio de consultoría para los establecimientos interesados.

Con este modelo, ambas entidades quieren fomentar la integración de estrategias sostenibles en el negocio hotelero, apostando por un modelo social y medioambientalmente comprometido, que incluya una gestión energética eficiente que incida a su vez en el aumento de la competitividad.

Y es que “la sostenibilidad es cada vez más valorada tanto por las empresas como por los huéspedes, convirtiéndose en un importante elemento de diferenciación en los establecimientos, a los que aporta un valor añadido que contribuye al posicionamiento de su marca”, según señalaba **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del ITH. Para Carrillo de Albornoz, “la sostenibilidad tiene que dejar



de ser una asignatura pendiente para convertirse en una realidad en la filosofía de los hoteles actuales y futuros”.

De acuerdo con **el convenio firmado por el ITH y la Secretaría de Estado de Turismo**, dotado con 100.000 € y puesto en marcha desde la **Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística**, el nuevo modelo de auditorías analiza variables de eficiencia energética (sistemas A.C.S., iluminación, climatización, etc.), uso de agua (dosificadores, sistemas de abastecimiento, sistemas de depuración), gestión de residuos (reutilización), sistemas de envolvente térmica y otras variables de sostenibilidad dirigidas a limitar el impacto al medio ambiente, fomentar la accesibilidad y las acciones de responsabilidad social corporativa, etc.

Con el objetivo de dar apoyo al hotelero se puso en marcha, además, el desarrollo de una plataforma online donde los hoteles pueden autoevaluarse en función de los requisitos del modelo propuesto, permitiéndoles detectar las carencias que tienen y encaminar su negocio hacia un modelo más sostenible.

Adicionalmente, a través de un servicio de asesoría personalizada, se aportan soluciones concretas, dando la posibilidad de contactar directamente con aquellas empresas proveedoras que ofrezcan estas soluciones y productos.

Otra funcionalidad que ofrece la plataforma es el acceso a la información sobre ayudas y subvenciones en materia de sostenibilidad y eficiencia energética que existen actualmente a nivel autonómico, nacional y europeo.



El objetivo de este proyecto, financiado por la Secretaría de Estado de Turismo, es impulsar la sostenibilidad en la oferta hotelera de España. El ITH, centro de innovación, adscrito a la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)**, se constituye como el aliado perfecto de la Secretaría de Estado de Turismo para desarrollar este proyecto, ya que identifica y anticipa los cambios que se están produciendo en los clientes de las empresas del sector turístico como consecuencia de la irrupción de las nuevas tecnologías y de la necesidad de que los alojamientos hoteleros sean más eficientes y sostenibles.



## Una herramienta gratuita para mejorar la eficiencia energética en hoteles ITH e iEnergy desarrollan iSave Hotel



La plataforma **iSave Hotel**, desarrollada por el Instituto Tecnológico Hotelero y la empresa **iEnergy** con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, está disponible online y es de acceso gratuito para alojamientos turísticos.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la empresa **iEnergy**, en el marco del proyecto para el desarrollo del Modelo ITH de Sostenibilidad, lanzaron la plataforma **iSave Hotel** para facilitar a los hoteleros la aplicación del mismo.

El funcionamiento de la plataforma **iSave Hotel** requiere el alta del establecimiento como usuario, así como la aportación de datos básicos sobre el estado del establecimiento. Tras este primer paso, se proporciona un informe de actuaciones recomendadas, que permiten al usuario valorar cuándo y cómo acometer las mejoras necesarias.

El desarrollo de esta herramienta contempla además un servicio técnico de consultas gratuitas, que pueden ser resueltas por teléfono y/o por correo electrónico. Asimismo cada interesado dispondrá de su propio técnico asignado, con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad en asesoría técnica sobre eficiencia energética y accesibilidad.





*“En el mercado hotelero actual, una de las diferencias competitivas está en superar las expectativas del huésped. Los datos son una potente herramienta para conseguirlo, pero por sí solos no promueven el cambio. También hay que fijar objetivos claros y formar al personal para desarrollar una cultura centrada en el cliente. La clave está en integrar y procesar todas las fuentes de feedback y convertirlas en información útil para que la persona adecuada del hotel actúe de manera rápida y eficiente. De esta manera ofreceremos mejores experiencias a nuestros huéspedes, aumentando los rankings de reputación online”*

**RJ FRIEDLANDER**  
**CEO y Fundador**  
**ReviewPro**



## Equilibrar la venta directa e intermediada para optimizar los ingresos

**LUIS DEL OLMO**  
**Chairman IDISO**

La búsqueda del equilibrio entre la venta directa e intermediada para cada hotel, se ha convertido en un punto fundamental a la hora de optimizar los ingresos del establecimiento. Por ello, resulta imprescindible establecer una estrategia adecuada que devuelva el control de la distribución al hotelero. Definir bien el producto y conocer en detalle los canales más utilizados por el público objetivo, así como los beneficios que cada uno de ellos pueden aportar al mix de distribución, permitirá establecer un reparto de la oferta coherente con una estrategia bien definida. Para una óptima distribución, resulta imprescindible contar con herramientas integradas con los distintos canales que permitan homogeneizar las particularidades de cada uno de estos aportando flexibilidad y generando automatismos, lo que se traduce en un mayor control del canal intermediado.

En cuanto al canal directo, es importante aportar un valor adicional al cliente que diferencie la oferta respecto a la del canal intermediado. Así mismo, resulta de vital importancia generar un contenido de calidad adaptado a los distintos formatos y plataformas, creando un entorno fácil de gestionar por parte del hotel y atractivo para los

clientes que sin duda va a facilitar la conversión, mejorar el posicionamiento en buscadores e incrementar el ROI de las acciones de Marketing Digital.

En un entorno de comercialización cada vez más complejo, en IDISO somos conscientes de la necesidad por parte de los establecimientos hoteleros de contar no sólo con herramientas fiables, eficaces e integradas que les permitan implementar su estrategia de comercialización particular en su día a día de manera sencilla, sino además con un partner que les acompaña en todo el proceso desde la consultoría, la implementación de las mejores estrategias de Marketing Digital y Revenue Management, hasta la medición de resultados, en definitiva para ayudarles a mejorar su revPar.

Por ello, apoyamos al ITH en su labor de sensibilizar al sector hotelero mediante buenas prácticas poniendo al servicio del hotelero no sólo la mejor tecnología, sino también nuestra amplia experiencia para permitirle maximizar sus ingresos.



## Operaciones

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

## Áreas de trabajo



Procesos



Comercialización



Marketing

Espacios  
inteligentesGestión  
de activos

## Hitos 2016

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



#### pág. 70 ITH Travelinmotion by Emotion Experience

La décima edición de Fiturtech albergó un hotel sensorial de 200m<sup>2</sup>, diseñado por ITH y Emotion Experience, para despertar los cinco sentidos de huéspedes y visitantes a través de múltiples estímulos.



#### pág. 72 Hotel digital en el Foro sobre Real Estate de IFMA

La transformación digital fue la gran protagonista en el Foro sobre Real Estate "Nuevas experiencias y transformación digital como ejes de generación de valor", organizado por IFMA España en la escuela de negocios IESE.



#### pág. 73 Comercialización de Hoteles en la Era Digital

STR, Trivago, Idiso, IdeaS y ReviewPro ofrecieron a los asistentes información práctica sobre rendimiento hotelero, marketing en buscadores, estrategias de venta directa, revenue management y satisfacción del cliente como medio para incrementar ingresos.



#### pág. 75 ITH y The Hotels Network potencian la venta directa en hoteles

The Hotels Network es una compañía tecnológica radicada en Barcelona y San Francisco, que se incorporó como nuevo socio de ITH, con el objetivo de ayudar a los hoteles a competir por los clientes online.



#### pág. 76 La regulación de la economía colaborativa "llegará"

El director de la Organización Mundial de Turismo para América Latina, Alejandro Varela, considera que la regulación de las aplicaciones digitales de economía colaborativa en el sector turístico es algo que "llegará".



#### pág. 77 Tendencias de inversión inmobiliaria en el sector hotelero

Ramón Estalella, secretario general de CEHAT e ITH presentó el Informe de situación y perspectivas 2016 del mercado hotelero en el marco del XII Encuentro Inmobiliario del Mercado Hotelero, Turístico y Vacacional, INMOHOTEL 2016.



#### pág. 78 XIX Premios Roca a la Iniciativa Hotelera

Un año más, la revista Gran Hotel Turismo organizó los Premios Roca a la Iniciativa Hotelera, en los que Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó como miembro del jurado.



#### pág. 79 Marketing turístico en la tercera edición de OCITUR

La tercera edición de OCITUR, en la que participó la responsable del área de Innovación de ITH, Patricia Miralles, se centró en el marketing turístico, como uno de los sectores que más aporta a la economía del país.



#### pág. 80 Estrategias para competir en un entorno global

El encuentro, que se celebró en el Consell Insular de Menorca, contó con la participación como ponentes de expertos directivos y jóvenes emprendedores, así como los principales representantes económicos e institucionales de la isla.

### PROYECTOS



#### pág. 81 Aspectos clave para incrementar la venta directa

El acuerdo suscrito por ITH y DDD Servicios Estratégicos, permitió la puesta en marcha de un proyecto piloto de mejora de las técnicas de atención al cliente dirigidas a incrementar la venta directa.



#### pág. 82 Distintivo de Confort Acústico para hoteles

Esta alianza estratégica permitió crear una innovadora herramienta que evalúa y distingue a aquellos edificios hoteleros que ofrecen un alto nivel de confort y bienestar acústico, tanto en sus instalaciones como en sus entornos.



#### pág. 83 Eficiencia en la comunicación interdepartamental

Mediante un software en la nube accesible desde cualquier dispositivo, Iristratec permite a los hoteles optimizar los procesos de comunicación interna, mejorando los tiempos de reacción y, por tanto, la calidad del servicio.



El hotel sensorial diseñado por ITH y Emotion Experience

## ITH Travelinmotion by Emotion Experience

La décima edición de Fiturtech albergó un hotel sensorial de 200m<sup>2</sup>, diseñado por ITH y Emotion Experience, para despertar los cinco sentidos de huéspedes y visitantes a través de múltiples estímulos.

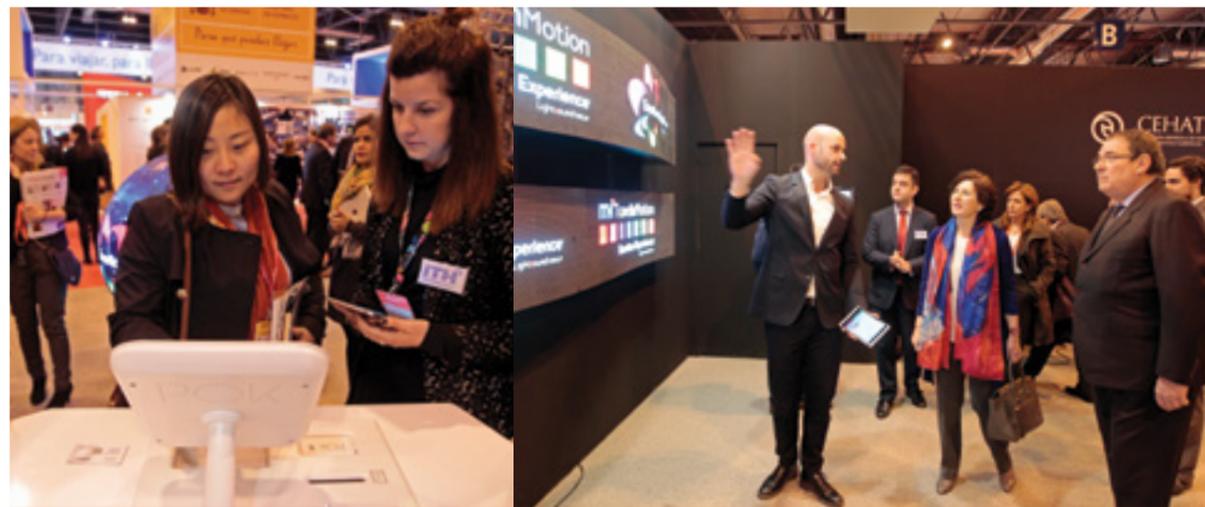
La décima edición de Fiturtech albergó la recreación de un hotel sensorial de 200 m<sup>2</sup>, que incluía tecnología de última generación. El proyecto denominado **ITH Travelinmotion by Emotion Experience**, fue elaborado por el **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)** y la empresa de marketing sensorial **Emotion Experience**.

ITH Travelinmotion by Emotion Experience invitaba a los visitantes a sumergirse en un espacio inmersivo, en el que la conceptualización digital y las nuevas tecnologías jugaron un papel protagonista. Una experiencia orientada a despertar los cinco sentidos a través del sonido, la iluminación, las fragancias y los elementos audiovisuales.

Comenzando por la reserva, que el usuario podía realizar de forma online o a través de una app específica, la experiencia de visita arrancaba con el check-in automatizado a través del Smartphone.

El recorrido por el hotel del futuro partía del **hall**, un entorno ambientado con los elementos tecnológicos más novedosos del mercado, como las pantallas LED Superflex de Emotion Experience.

Un **pasillo visualmente infinito**, gracias al juego de luces y texturas, daba acceso a la **habitación**, un espacio capaz de



transportar al visitante a cualquier rincón del mundo mediante su ventana virtual.

En el **Zensorial Lounge** los visitantes se sumergían en la experiencia ZenSations, que combinaba el atractivo estético de la naturaleza, los colores y las frecuencias restauradoras del sonido.

Mientras que los materiales más innovadores se abrían paso en el **bar**, conformando un diseño único, que incorporaba la últimas tecnologías sensoriales. Aromas, música y hasta una pantalla transparente que dividía en dos la estancia.

Para culminar, el hall ofrecía el espacio **Detox Digital** (desintoxicación digital), donde los visitantes podían relajarse y desconectar.

El proyecto ITH TravelinMotion by Emotion Experience aportó la visión de **espacio phygital**, en el que **la realidad virtual y lo físico se entrelazan** generando una estimulación inequívoca de las emociones del usuario.

Este innovador proyecto contó, además, con la colaboración de otras grandes empresas como **Cisco, Cosentino, Domesticoshop, Fibratel, Gennion, HP, Oracle, Pikolin, Roca, Desso, POKHotel, DeFinlandia, Linguaserve y Bassols**.

### Áreas de trabajo





IoT, realidad virtual y espacios inmersivos, protagonistas en los hoteles del futuro

## Hotel digital en el Foro sobre Real Estate de IFMA

La transformación digital fue la gran protagonista en el Foro sobre Real Estate “Nuevas experiencias y transformación digital como ejes de generación de valor”, organizado por IFMA España en la escuela de negocios IESE.

Profesionales del sector debatieron sobre la situación y retos del sector inmobiliario en España y cómo se convierte el cliente en protagonista gracias a la innovación y tecnología en el **Foro sobre Real Estate “Nuevas experiencias y transformación digital como ejes de generación de valor”**, organizado por **IFMA España** en la escuela de negocios **IESE**.

La bienvenida corrió a cargo de **Vicente Redondo**, presidente de IFMA España, **Pedro García Carro**, director del Foro de Innovación en Real Estate de IFMA España y **José Luis Suárez**, profesor del IESE, que además contextualizó la situación y nuevos retos del mercado.

Según Suárez, “en España el 80% del patrimonio está dedicado a inmuebles y la rentabilidad en inversión inmobiliaria es del 15,3%, solo superada por Irlanda con un 25%”, añadiendo que “el 62% de los inversores tienen un perfil medio en cuanto a nivel de riesgo. La mayoría se plantean una rehabilitación total para vender el inmueble o mantenerlo dentro del portafolio”.

### Áreas de trabajo



### Transformación digital en el sector hotelero

**Rodrigo Martínez**, jefe de proyectos de Nuevas Tecnologías y Operaciones de ITH, destacó cómo la tecnología se ha convertido en protagonista de la experiencia vivida en un hotel.

Entre las tendencias presentes y futuras para los hoteles, mencionó el internet de las cosas, cuyos grandes aliados son la tecnología **beacon**, que permite conocer la actividad de sus usuarios a través de dispositivos móviles; la **realidad virtual**, para cuya aplicación el pasado año 2016 se calculaba que 10 millones de personas tendrían un caso con esta tecnología; y los **espacios inmersivos**, que permiten al huésped disfrutar, por ejemplo, de aromas o música dependiendo del entorno.

Martínez, concluyó “las experiencias basadas solo en alojamiento y servicio no tienen futuro y necesitan incorporar la tecnología como elemento clave de evolución”.

Durante la jornada se abordaron otros temas de interés como la forma en la que la tecnología e innovación se aplican a las organizaciones, destacando que la experiencia del cliente se ha convertido en el principal motor de todas las organizaciones, así como el papel fundamental de las personas en la transformación digital.

Las jornadas se celebraron en Benidorm, Sevilla y Madrid

## Comercialización de Hoteles en la Era Digital

**STR, Trivago, Idiso, IdeaS y ReviewPro** ofrecieron a los asistentes información práctica sobre rendimiento hotelero, marketing en buscadores, estrategias de venta directa, revenue management y satisfacción del cliente como medio para incrementar ingresos.

Desde hace ya algunos años se viene hablando del big data como el gran hito tecnológico para conocer las tendencias y hábitos del turista, y así maximizar los ingresos y mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, no siempre se llega a sacar provecho de todos los datos que genera la gestión y el día a día de un hotel. En ese sentido, debemos destacar que lo realmente importante no es el dato, sino la información que seamos capaces de extraer y aplicar.

Es en ese paso del macro al micro, donde la tecnología ha cambiado en muchos aspectos la gestión del negocio. Prácticas tan comunes como el empleo de estrategias de pricing y revenue se han combinado con métodos novedosos para la gestión de la reputación online y la creación de una marca sólida bajo el paraguas del análisis del cliente.

Gran parte de las soluciones tecnológicas implementadas en los últimos años por los hoteles están relacionadas con la mejora en la gestión y aplicación de precios, de los canales





de comercialización directa, páginas webs, software de gestión hotelera y herramientas para la reputación online. Todas estas soluciones, de un modo u otro, emplean datos macro para convertirlos en información relevante para la toma de decisiones.

Pero ¿tienen los hoteles fácil acceso a convertir ese big data en small data? ¿Saben cuáles son las principales novedades en este terreno y de qué manera aplicarlas para mejorar sus resultados? Estas son las preguntas a las que, expertos de empresas tan relevantes para el sector como **STR, Trivago, Idiso, IdeaS y ReviewPro**, dieron respuesta en tres jornadas, celebradas en **Benidorm, Sevilla y Madrid**. Jornadas, que además de breves charlas, incluyeron talleres prácticos para los hoteleros asistentes.

La asistencia estaba restringida a profesionales hoteleros, para favorecer el aprendizaje práctico, y acudieron **más de 300 hoteleros**, de los cuales más de 160 eran directivos, y más de 100 eran mandos intermedios y personal base, todos ellos deben aplicar día a día estos conocimientos y tomar decisiones en base a la información obtenida.



## La inversión en motores de reserva supera la realizada en channel managers

# ITH y The Hotels Network potencian la venta directa en hoteles

**The Hotels Network es una compañía tecnológica radicada en Barcelona y San Francisco, que se incorporó como nuevo socio de ITH, con el objetivo de ayudar a los hoteles a competir por los clientes online.**

La promesa de Internet siempre ha sido recuperar la comunicación directa con los clientes y los hoteles están aún a tiempo de lograrlo, pero para ello es fundamental entender el proceso de decisión del usuario y ofrecerle la información que necesita en cada momento.



Con el objetivo de ayudar a los hoteles a mejorar el proceso de reserva directa, **ITH** suscribió un acuerdo con **The Hotels Network**, cuyas herramientas, instaladas en

la propia web del hotel, ayudan al usuario a comparar valoraciones y garantizan el mejor precio disponible, comparando en varias plataformas y le animan a reservar cuanto antes.

Estas herramientas favorecen un aumento de hasta un 32% más de reservas directas, añadiendo una línea de código a la web. Además del incremento del tráfico a la web, combinando retargeting y personalización.





La OMT puede colaborar en la regulación pero no es “su competencia”

## La regulación de la economía colaborativa “llegará”

El director de la Organización Mundial de Turismo para América Latina, **Alejandro Varela**, considera que la regulación de las aplicaciones digitales de economía colaborativa en el sector turístico es algo que “llegará”.

La I Reunión Iberoamericana de la OMT, convocada por la Organización Mundial del Turismo, en Montevideo en abril de 2016, tuvo como objetivo estudiar la situación de la economía colaborativa en el alojamiento turístico en el ámbito iberoamericano.

Según el director de la Organización Mundial de Turismo para América Latina, **Alejandro Varela**, la regulación de las aplicaciones digitales de economía colaborativa en el sector turístico es algo que “llegará” y, a pesar de que “no es competencia de la OMT” solicitar a un país acciones de regulación de estas plataformas, el organismo “puede colaborar” en el desarrollo de una legislación.

Por su parte, **Jesús Gatell**, presidente de la Comisión de Turismo de España y Vicepresidente de ITH, quien se desplazó a Montevideo para el evento, opinó que “es evidente” que las nuevas tecnologías de alojamiento turístico “han ganado la batalla” en la comunicación.

En la convocatoria se analizaron los efectos positivos y negativos de la economía colaborativa, con objeto de fomentar la aproximación a la búsqueda de soluciones, impulsar acuerdos y establecer los principios para generar posibles recomendaciones.



“El turismo como motor del mercado inmobiliario y de la construcción en España”

## Tendencias de inversión inmobiliaria en el sector hotelero

Ramón Estalella, secretario general de CEHAT e ITH presentó el Informe de situación y perspectivas 2016 del mercado hotelero en el marco del XII Encuentro Inmobiliario del Mercado Hotelero, Turístico y Vacacional, INMOHOTEL 2016.

La doceava edición de **INMOHOTEL**, celebrada en Madrid, contó con la participación de Carlos Chaguaceda, director general de **Turismo de la Comunidad de Madrid** y **Ramón Estalella**, secretario general de **CEHAT** e **ITH**, quien presentó ante la audiencia el Informe de Situación y Perspectivas 2016 para el mercado hotelero.

Esta jornada sobre inversión inmobiliaria y gestión de activos en el sector hotelero, organizada por **CESINE Formación** y la **Revista Metros2**, que cuenta con el respaldo de ITH, representa una oportunidad para abordar temáticas tan relevantes como la rehabilitación de edificios para uso hotelero, la sostenibilidad y eficiencia energética en el sector hotelero o las claves de la gestión inmobiliaria y patrimonial en el sector hotelero.

Participaron además los directores de expansión, inversión y construcción de las cadenas **NH Hoteles**, **Meliá Hotels International**, **Hilton**, **Sidorme**, **Room Mate**, **Ilunion** y **Catalonia**, entre otros.





ITH formó parte del jurado que eligió a los galardonados

## XIX Premios Roca a la Iniciativa Hotelera

Un año más, la revista **Gran Hotel Turismo** organizó los **Premios Roca a la Iniciativa Hotelera**, en los que **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) participó como miembro del jurado.

La entrega de la undécima convocatoria de los Premios Roca, celebrada en el Roca Barcelona Gallery, congregó alrededor de 250 personas, entre autoridades, representantes del sector hotelero, turístico y gastronómico, y prensa.

Los ganadores en las diferentes categorías fueron:

- **Arquitectura:** Cotton House Hotel, Autograph Collection (Barcelona).
- **Remodelación:** María Cristina, a Luxury Collection Hotel (San Sebastián, Guipúzcoa).
- **Vacacional Playa:** Barceló Sancti Petri Spa Resort Chiclana (Cádiz).
- **Vacacional de montaña:** Hotel Mas de la Costa Valderrobles (Teruel).
- **Gastronomía:** NH Collection Eurobuilding (Madrid).
- **Congresos y Convenciones:** Catalonia Barcelona Plaza (Barcelona).
- **Salud:** Healthouse Las Dunas Health & Beach Spa (Estepona, Marbella).
- **Urbano:** Olivia Plaza Hotel (Barcelona).
- **Sostenible - Premio We Are Water Foundation:** Ilunion Málaga (Málaga).
- **Innovación Hotelera de Portugal:** Vincci Porto (Oporto).
- **Innovación Hotelera de Dubai:** Armani Hotel Dubai.

El jurado, compuesto por reconocidos profesionales del sector turístico, entre los que se encontraban **Juan Molas**, presidente de CEHAT e ITH; **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH y **Domènec Biosca**, presidente de la Asociación de Expertos en Empresas Turísticas y vocal de ITH; decidió por unanimidad otorgar dos premios adicionales: **el Gran Premio del Jurado**, otorgado a **Room Mate Hotels** y a su presidente y fundador **Kike Sarasola**, y el **Premio de Honor** al Reconocimiento a la Personalidad Hotelera y de Turismo, que recayó en **Rufino Calero**, presidente de Vincci Hoteles.

### Áreas de trabajo



Jornada organizada por Tecnocampus Mataró

## Marketing turístico en la tercera edición de OCITUR

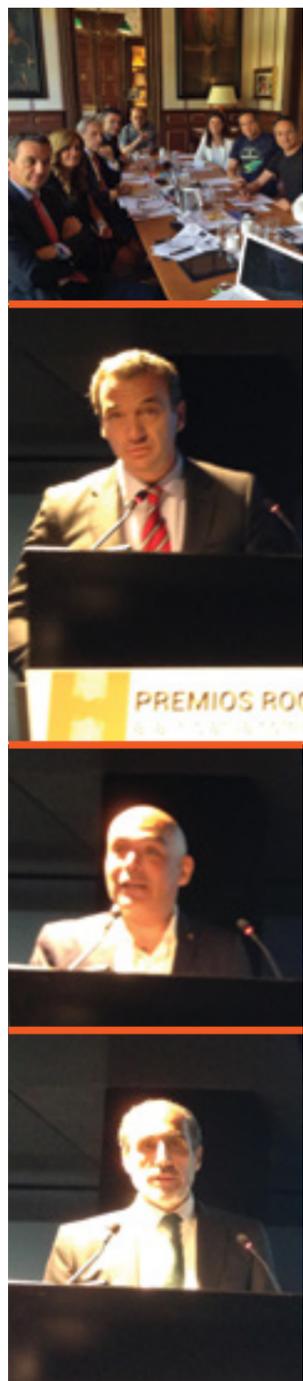
La tercera edición de **OCITUR**, en la que participó la responsable del área de Innovación de ITH, **Patricia Miralles**, se centró en el marketing turístico, como uno de los sectores que más aporta a la economía del país.

El marketing, y muy especialmente el marketing turístico, es una de las disciplinas más sensibles a la innovación, los cambios en los hábitos y comportamientos y tendencias asumidas por el consumidor.

Bajo esta premisa, surgen la tercera edición de **OCITUR**, en la que participó la responsable del área de Innovación de ITH, **Patricia Miralles**, se centró en el marketing turístico, como uno de los sectores que más aporta a la economía del país.

La jornada, organizada por **Tecnocampus Mataró**, en colaboración con la **Universidad Pompeu i Fabra**, se desarrolló en torno a una serie de presentaciones de empresas innovadoras del sector turístico, y cerró con una mesa redonda en la que profesionales de primera línea del sector turístico, debatieron sobre las nuevas tendencias en el marketing turístico.

### Áreas de trabajo





Jornada organizada por CEDE en el Cercle d'Economia de Menorca

## Estrategias para competir en un entorno global

El encuentro, que se celebró en el Consell Insular de Menorca, contó con la participación como ponentes de expertos directivos y jóvenes emprendedores, así como los principales representantes económicos e institucionales de la isla.

Bajo el título “Estrategias para competir en un entorno global”, la jornada organizada por CEDE en el Consell Insular de Menorca, permitió abordar temáticas relacionadas con la internacionalización, la innovación, el emprendimiento, el crecimiento empresarial en el entorno digital, y el perfil de cliente del s. XXI.

Precisamente, el cliente del siglo XXI fue el protagonista de la sesión en la que participaron **Maurizio Calenti**, quien fue presidente global de la categoría Meals (quesos y salsas) de Mondelez Internacional; **Álvaro Carrillo**, director general de ITH; **Julio de Olives**, director general del Grupo Mascaró; **Miguel Àngel Serra**, asesor de la Asociación Nacional de Empresas Náuticas y socio de Garrigues. La mesa de debate, moderada por **Francisco Belil**, vicepresidente de la Fundación CEDE, coincidió en que la hiperconexión a Internet marca el carácter de los nuevos consumidores, cada vez más informados, a los que se debe fidelizar a través de experiencias y calidad, pero también con buenos precios.

**Ramón Adell**, vicepresidente de CEDE, fue el encargado de dar la bienvenida a los asistentes, en la que participaron destacados profesionales del sector público y privado, como **Isaac Martín Barbero**, director general de Internacionalización de la Empresa del ICEX; **Benjamí Puigdevall**, director general de Caixa Bank Digital; o **Alfons Cornella**, fundador y presidente de la empresa de servicios Infonomía; y los emprendedores **Sergio Álvarez** y **Rafael Pons**, entre otros.

La clausura de la jornada corrió a cargo del presidente del Cercle de Economía de Menorca, **Francisco Tutzó**; el vicepresidente de la Fundación CEDE, **Francisco Belil**; y la presidenta del Consell Insular de Menorca, **Maite Salord**.



Maximizar la venta directa sin añadir costes y optimizando los recursos

## Aspectos clave para incrementar la venta directa

El acuerdo suscrito por ITH y DDD Servicios Estratégicos, permitió la puesta en marcha de un proyecto piloto de mejora de las técnicas de atención al cliente dirigidas a incrementar la venta directa.

El acuerdo suscrito por **Bary Roberts**, presidente ejecutivo de DDD Servicios Estratégicos, y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, sentó las bases para el desarrollo de un proyecto piloto con el objetivo de incrementar las ventas directas en hoteles, a través de la mejora y optimización de los sistemas de atención telefónica y correos electrónicos de clientes.

Según apuntaba DDD Servicios Estratégicos, los hoteles deben atender a una serie de aspectos clave para incrementar las ventas en canales directos, entre otros, establecer una conexión personal y emotiva con los clientes potenciales; lograr que los agentes de reservas se conviertan en asesores de compra; aplicar estrategias de upsell/cross-sell, etc.

Gracias a este acuerdo, los hoteles tienen acceso a un partner estratégico que lleva a cabo un análisis y seguimiento personalizado de cada caso, aplicando técnicas de coaching con herramientas de primer orden y que no genera un coste si no se logran los objetivos establecidos.





Audiotec e ITH lanzan un distintivo de confort acústico para hoteles

## Distintivo de Confort Acústico para hoteles

Esta alianza estratégica permitió crear una innovadora herramienta que evalúa y distingue a aquellos edificios hoteleros que ofrecen un alto nivel de confort y bienestar acústico, tanto en sus instalaciones como en sus entornos.

El Instituto Tecnológico Hotelero y el Grupo Audiotec suscribieron un acuerdo para la implantación de un sistema de certificación de confort acústico para edificios hoteleros y sus actividades bajo el distintivo AQH (Hotel Acoustic Quality Certification).

Para la obtención de esta distinción de Confort Acústico AQH, el Centro Tecnológico de Acústica Audiotec cuenta con un laboratorio de mediciones, acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y ofrece servicio en toda España.

Los ensayos acústicos necesarios se realizan bajo un procedimiento ampliamente testado, que incluye la evaluación "in situ", proponiendo tras la auditoría, la concesión de la distinción AQH a los edificios hoteleros y sus actividades que cumplan los parámetros establecidos. Aquellos casos en los que se requieran mejoras, se aporta un plan de acción para su implementación.

### Áreas de trabajo



Optimizar la comunicación interna del hotel agiliza la toma de decisiones

## Eficiencia en la comunicación interdepartamental

Mediante un software en la nube accesible desde cualquier dispositivo, Iristrace permite a los hoteles optimizar los procesos de comunicación interna, mejorando los tiempos de reacción y, por tanto, la calidad del servicio.

Con el objetivo de aportar una herramienta que optimice los procesos de comunicación interna en hoteles, el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) incorporó como asociado a la compañía tecnológica Iristrace, cuya app permite recoger y transmitir información sobre tareas a resolver en cualquier punto del hotel en tiempo real.

Mediante una app, compatible con todo tipo de dispositivos móviles, un empleado del hotel puede notificar a otro una incidencia a resolver, indicando toda la información necesaria, acompañándola de imágenes, y realizando seguimiento sobre su evolución. Todas las analíticas e informes de los procesos llevados a cabo quedan registrados en una cuenta central, permaneciendo accesibles de forma permanente.

Con esta herramienta, Iristrace e ITH ponen a disposición de los hoteles, una **herramienta de comunicación interna eficiente que permite reducir los tiempos de reacción, mejorando la calidad del servicio ofrecido.**

### Áreas de trabajo





“Tan importante como la actualización tecnológica es escuchar y ser escuchado. De nada sirve modernizar los sistemas y agilizar los procesos si no estás atento a los requerimientos de cada cliente y le ofreces tu mejor respuesta a través de todos los medios a tu alcance; por eso ha de dirigirse un gran esfuerzo a conseguir la bidireccionalidad de este diálogo mediante la innovación de las nuevas tecnologías, logrando motores de reserva ágiles y cómodos, webs amigables que faciliten la comunicación con el cliente y la mejor oferta de herramientas de trabajo y comunicaciones al alcance del huésped.”

**CHARO GARCÍA SILGO**  
Dirección  
**Apartosuites Jardines de Sabatini**

## Cómo innovar en el sector hotelero

Dr. JAVIER GONZÁLEZ-SORIA Y MORENO DE LA SANTA  
General Partner & CEO, TRAVEL TECH 1 SCR

El entorno competitivo es global, y las innovaciones y las tendencias también lo son. Hay que salir de la zona de confort y conocer qué es lo que está sucediendo en el resto del mundo así como tratar de entender las posibles nuevas amenazas y oportunidades, todas ellas marcadas por la Tecnología. Hay que asumir que la industria tal y como la conocíamos hace 10 años ya no existe y que perseverar en mantener los mismos canales de información, comunicación y relación, negando el cambio, conducirá a una segura agonía. Por eso la innovación no es necesaria, es imprescindible.

Y la innovación más exitosa empieza siempre planteándose las preguntas correctas, para tratar de buscar las mejores soluciones. En este caso, estas serían las preguntas:

- ¿Cuáles son los rasgos definitorios de la Industria Turística?
- ¿Cuáles son los principales retos en 2017?
- ¿Cuáles van a ser las estrategias de los *players* más relevantes?
- ¿Qué tecnologías van a ser más decisivas y podrían acceder a más financiación?
- ¿A qué tendencias en TravelTech debemos prestar más atención?
- ¿Qué modelos de negocio parecen tener más posibilidades de éxito?
- ¿Qué quiere el “ConnectedTraveller”?

Asimismo, hay que recordar que sólo entendiendo el ciclo del viaje e influyendo en sus diferentes *touchpoints* es posible construir modelos de negocio de éxito sostenible. A partir de las anteriores premisas, mis sugerencias de innovación serían las siguientes:

- La transformación hacia el entorno móvil, con una orientación multidispositivo, con funcionalidades de mCommerce y mMarketing.

- El uso inteligente de Big Data para la personalización de los servicios.

- Tecnologías que permitan el desarrollo de modelos de negocio y productos basados en economías colaborativas de segunda generación.

- Tecnologías que permitan la adecuada identificación de los clientes y prevengan el fraude. Posible relación con *fintech*.

- Tecnologías que permitan la aplicación del eCommerce y el mCommerce a los servicios en destino diferentes del alojamiento (excursiones, visitas, entradas a espectáculos, restaurantes, otras actividades..).

- Tecnologías de integración en diferentes modelos de distribución on line, directa e indirecta, a diferentes niveles de la cadena de valor. Aproximaciones *omnichannel*.

- Tecnologías que permitan reducir el coste de adquisición de clientes.

- Tecnologías de gestión del ROI de la inversión en eMarketing con atribución de conversiones y de *engagementmetrics*, con integración multiplataforma.

- Tecnología que resuelvan problemáticas de eficiencia energética, gestión de residuos, logística y en general todo aquello que suponga incrementar exponencialmente el *performance* actual.

- Tecnologías que permitan dar respuesta escalable al Turismo de Salud y Médico.

- Tecnologías basadas en el Internet de las Cosas que tengan aplicación directa en el ámbito del Turismo (p.e., inteligencia automatizada de destinos).



## Innovación

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

### Áreas de trabajo



I+D+i



Emprendimiento

Inteligencia  
Turística

Formación

Nuevos productos  
y servicios

## Hitos 2016

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



#### pág. 88 ITH participa en la 5ª edición del Foro Transfiere

Juan Molas, presidente de ITH; Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH; y Fernando Panizo, vocal de ITH y presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, son miembros del Comité Organizador de Transfiere desde su creación.



#### pág. 89 Phocuswright apunta a la computación cognitiva en Fituretech

La computación cognitiva es, según el estudio "Travel Innovation and Technology Trends 2015", presentado por Phocuswright en la 10ª edición de Fituretech, una tendencia clave para el sector turístico.



#### pág. 90 Ebook: "Diez tendencias tecnológicas en Turismo para 2016"

Fernando Panizo, presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, presentó el ebook "Diez Tendencias Tecnológicas en Turismo para 2016" en el marco de Fituretech 2016.



#### pág. 91 SEGITTUR e ITH suscriben un acuerdo en el marco de la línea Emprendetur

El objetivo es analizar el impacto económico del uso de productos y servicios innovadores en hoteles, así como la calidad percibida por el cliente y la mejora de la gestión en recursos y procesos.



#### pág. 92 Tecnología y comercialización turística a debate en Galicia

La jornada dio cita a más de 300 representantes del sector, con el objetivo de dirimir las claves para mejorar la captación de nuevos flujos de visitantes a Galicia.



#### pág. 94 Encuentro Sectorial de Agrupaciones Empresariales Innovadoras dedicadas al Turismo

En la jornada se dieron a conocer el proyecto "Hotel de Tercera Generación" de ITH, la iniciativa InnovaTlonSpain, presentada por Turistec y el programa EUREKATOURISM+, así como otras alternativas de financiación europea.



#### pág. 95 Tecnología, innovación y sostenibilidad, en Thinktur Technology Transfer

La tercera edición de Thinktur Technology Transfer citó casi a un centenar de profesionales del sector turístico, reunidos con el objetivo de analizar la evolución de las demandas y preferencias del viajero actual.



#### pág. 97 IMAT 2016, Innovación en Marketing Turístico

La tercera edición de IMAT, evento organizado por ESIC, citó a académicos e investigadores, gestores del sector público y directivos de empresas del sector turístico, con el objetivo de abrir un espacio de reflexión, en torno a la frontera tecnológica y del conocimiento en inteligencia turística, que permita dibujar caminos y tendencias futuras.

### PROYECTOS



#### pág. 99 Cinco proyectos Emprendetur testados en hoteles

El proyecto piloto se enmarca en un Protocolo General de Actuación firmado entre SEGITTUR y el ITH, los productos y servicios seleccionados son Messaging, Orquest, Placest, SmartVel y Marvelmat.



#### pág. 101 Servicio de conserjería virtual en hoteles

La empresa tecnológica, que se dedica a la creación de contenidos digitales mediante técnicas de big data, ha desarrollado una agenda de viajes online de gran utilidad para los establecimientos turísticos.



#### pág. 102 ITH y Top Seeds Lab abren una convocatoria para startups turísticas

Según Ignacio Macías, presidente de Top Seeds Lab, "es un programa de aceleración único con financiación, acceso al mercado y un paquete de servicios, mentores y recursos de destacadas empresas tecnológicas".



#### pág. 103 Informe de Emprendedores en Turismo, Restauración y Ocio

Entre los principales problemas de los emprendedores turísticos destacan la financiación y la escasez de subvenciones, tal como recoge el informe "Estado de la Innovación Turística en España 2016".

Más de 3.000 participantes y 5.500 reuniones de trabajo en esta edición

## ITH participa en la 5ª edición del Foro Transfiere

Juan Molas, presidente de ITH; Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de ITH; y Fernando Panizo, vocal de ITH y presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, son miembros del Comité Organizador de Transfiere desde su creación.

El Instituto Tecnológico Hotelero participó un año más en **Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación**, celebrado en **Málaga** los días **10 y 11 de febrero**.

Desde su inauguración en 2011, ITH ha participado activamente en cada edición de Transfiere. En esta ocasión, el director general de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz formó parte de la mesa redonda sobre Ciudades Inteligentes, en la que se debatió sobre el papel de la tecnología para la consecución de ciudades más sostenibles.

Álvaro Carrillo de Albornoz destacó la importancia de este tipo de encuentros enfocados a analizar cómo la innovación y la **I+D+i** pueden mejorar el negocio turístico y apostó por la labor de **divulgación** con la que cumplen.



Cada vez es más habitual implementar la automatización de los procesos

## Phocuswright apunta a la computación cognitiva en Fiturtech

La computación cognitiva es, según el estudio "Travel Innovation and Technology Trends 2015", presentado por Phocuswright en la 10ª edición de Fiturtech, una tendencia clave para el sector turístico.

Fiturtech 2016 fue el marco elegido para la presentación del informe "Travel Innovation and Technology Trends 2015", elaborado por **Phocuswright**, en el que se apunta a la computación cognitiva como una tendencia clave para el sector.

**Florence Kaci**, directora de ventas y especialista en mercado europeo y EMEA de la compañía, desgranó el contenido del estudio, aportando detalles como las expectativas crecientes de los viajeros, nuevos dispositivos, contenido social y los retos de desarrollar un modelo de negocio efectivo para monetizar el valor de esas innovaciones, durante su ponencia titulada "Tendencias tecnológicas turísticas globales".

Con la proliferación de dispositivos, cada vez es más común usar la automatización, emulando el pensamiento humano, según destaca el estudio, que toma como ejemplo las aplicaciones para la gestión de viajes que permiten identificar las preferencias de los viajeros y, en consecuencia, automatizar los cambios de itinerario.



9 Centros Tecnológicos Turísticos han elaborado conjuntamente este ebook

## Ebook: “Diez tendencias tecnológicas en Turismo para 2016”

Fernando Panizo, presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, presentó el ebook “Diez Tendencias Tecnológicas en Turismo para 2016” en el marco de Fiturtech 2016.

Este ebook surgió de las reuniones del grupo de trabajo de Centros Tecnológicos turísticos, promovido por **Invattur** y **Thinktur**, cuyo conocimiento del sector y cercanía a la realidad empresarial locales permite identificar las principales tendencias asociadas a las nuevas tecnologías y su posible aplicación al sector turístico.

Participaron en su elaboración: **AndalucíaLab, FIT Canarias, Invattur, Instituto de Turismo de la Región de Murcia, ITH, PCTT - Parque Científico y Tecnológico de Turismo y Ocio de Cataluña, Tecnalia, Turistec** y **Vicomtech-IK4**.

Durante la presentación del documento, **Fernando Panizo** destacó el papel de Thinktur como un ecosistema de agentes proveedores de tecnología, bienes y servicios al sector, que pretende mejorar su competitividad y establecer alianzas, labor que queda patente en iniciativas como esta.



Este acuerdo pone las bases para el desarrollo de varios proyectos piloto de innovación

## SEGITTUR e ITH suscriben un acuerdo para impulsar la labor de Emprendetur

El objetivo es analizar el impacto económico del uso de productos y servicios innovadores en hoteles, así como la calidad percibida por el cliente y la mejora de la gestión en recursos y procesos.

El presidente de SEGITTUR, **Antonio López de Ávila**, y el presidente de ITH, **Juan Molas** suscribieron, en el mes de febrero, un acuerdo que permitió a ambas entidades poner en marcha un proyecto de testeo de productos y servicios turísticos innovadores, financiados con la línea **Emprendetur**.

El acuerdo suscrito entre ambas entidades preveía la selección de productos y servicios desarrollados por emprendedores y empresas turísticas, apoyados por la línea de financiación **Emprendetur**, para la puesta en marcha de proyectos piloto en una selección de hoteles.

Los proyectos piloto tuvieron una duración de tres meses, permitiendo analizar el impacto económico del uso de esos productos y servicios, así como la calidad percibida por el cliente y la mejora de la gestión de los recursos y procesos. Por último, con la información obtenida se elaboró un informe de conclusiones.



II Encuentro del Clúster Turismo de Galicia

## Tecnología y comercialización turística a debate en Galicia

La jornada dio cita a más de 300 representantes del sector, con el objetivo de dirimir las claves para mejorar la captación de nuevos flujos de visitantes a Galicia.

La búsqueda de la autenticidad y de las experiencias únicas y novedosas junto con los profundos cambios que la tecnología ha introducido, tanto en la gestión de destinos turísticos como en la planificación y reserva de los viajes, fueron los puntos centrales tratados durante el **II Encuentro del Clúster Turismo de Galicia**.

Los expertos destacaron también, la necesidad de que administración pública y sector privado trabajen conjuntamente en la promoción y consolidación del destino Galicia aprovechando la tendencia positiva actual de crecimiento.

Una jornada en la que se dieron cita **más de 300 representantes del sector turístico**, cuya inauguración corrió a cargo de la directora de Turismo de Galicia, **Nava Castro**; la presidenta de la Diputación, **Carmela Silva** y el alcalde de Vigo, **Abel Caballero**; el presidente del Clúster Turismo de Galicia, **Francisco González** y el presidente de SEGITTUR, **Antonio López de Ávila**.



### ITH expuso distintas iniciativas tecnológicas ante los asistentes

Bajo el título “Objetivo 5 millones: Retos y oportunidades de la comercialización y tecnología del Destino Galicia”, la mesa de debate en la que participaron representantes de **Segittur, Beonprice, Parity Rate** y el **Instituto Tecnológico Hotelero**, permitió abordar de forma práctica la aplicación de las nuevas tecnologías para la mejora de la comercialización turística.

En este sentido destacó la aportación de la responsable de Innovación de **ITH, Patricia Miralles**, que ofreció ejemplos concretos de tecnologías que ya están al servicio de las empresas y que permiten conocer más al cliente y aproximarse más a sus gustos y necesidades, destacando las iniciativas de **Smartvel, The Hotels Network, HotelYou, Criteo**, etc.

En esta mesa se puso de manifiesto cómo ha cambiado en muy pocos años el funcionamiento de la comercialización de la oferta turística, en la que el uso del big data y la consolidación del uso del channel manager es fundamental, permitiendo reunir la información de cientos de agentes que cambian sus ofertas de hospedaje on y off line minuto a minuto.

#### Áreas de trabajo



I+D+i



Emprendimiento



Inteligencia Turística



Formación



Nuevos productos y servicios



Enmarcado en la jornada de I+D+i en Turismo impulsada por Turistec

## Encuentro Sectorial de Agrupaciones Empresariales Innovadoras dedicadas al Turismo

En la jornada se dieron a conocer el proyecto “Hotel de Tercera Generación” de ITH, la iniciativa InnovaTTLonSpain, presentada por Turistec y el programa EUREKATOURISM+, así como otras alternativas de financiación europea.

Este encuentro, en el que participó el Instituto Tecnológico Hotelero, se enmarca dentro de la **jornada de I+D+i en Turismo**, impulsada por el **Clúster Internacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas al turismo (Turistec)** y coorganizada por el **Centro de Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI)**.

Durante la jornada, **Patricia Miralles**, responsable del Área de Innovación de ITH dio a conocer los avances del proyecto “**Hotel de Tercera Generación**”, un prototipo del modelo de hotel futuro, que combina tecnología, diseño y espacio, desarrollado gracias a la cooperación de los socios tecnológicos y hoteleros de ITH.

Participaron, además, la subdirectora general de Entorno Institucional y Programas de Innovación para la PYME, **María Simó** y el director de Investigación, Desarrollo e Innovación de SEGITTUR, **Carlos Romero**.



Celebrada en el marco de la Asamblea General de Thinktur y organizada por ITH

## Tecnología, innovación y sostenibilidad, en Thinktur Technology Transfer

La tercera edición de Thinktur Technology Transfer citó casi a un centenar de profesionales del sector turístico, reunidos con el objetivo de analizar la evolución de las demandas y preferencias del viajero actual.

Celebrada en el marco de la **Asamblea General de la Plataforma Tecnológica del Turismo (Thinktur)** y organizada por ITH, esta jornada, que estuvo dedicada a analizar la evolución de las demandas y preferencias de los viajeros de hoy día, contó con la presencia de **M<sup>a</sup> Carmen Vicente**, en representación de la Agencia Estatal de Investigación, Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnico; quien junto con **Fernando Panizo**, presidente de la Plataforma Thinktur, dieron la bienvenida a los asistentes.

A continuación, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, Director de la Plataforma Thinktur y director general de ITH, presentó los datos de trabajo y presencia de la Plataforma Thinktur a lo largo del último año, junto con una previsión de proyectos, nuevos retos y objetivos a asumir en los próximos ejercicios.

Seguidamente, Fernando Panizo, presidente de Thinktur, realizó repaso a los principales retos que afronta el sector turístico en la actualidad.





**Javier González-Soria**, executive vicepresident, Advisory Board de Top Seeds Lab dio paso a la presentación de una serie de empresas de base tecnológica, que conformaron más tarde el showroom de tendencias: **Smartvel**, **Defcon8**, **Nethits**, **Decide Soluciones**, **The Hotels Network** y **iSave Hotel (iEnergy)**.

El evento concluyó con una mesa redonda sobre las oportunidades de negocio ante el nuevo viajero, conducida por **Juan Daniel Núñez**, editor de Smart Travel News y en la que participaron **Gonzalo Iceta**, director de Expansión y Negocio de Be Mate; **Helena Schneider**, gerente de la Asociación de Comerciantes del Barrio de las Letras; **Jaime Benítez de Soto**, consejero delegado de Goanda; **Josetxu Teruel**, fundador de La Picadora Food Truck – comida gastrocallejera y **Daniel Mayo**, CEO y fundador de VIVOOD Landscape Hotel.



## III Simposio Internacional organizado por ESIC IMAT 2016, Innovación en Marketing Turístico



La tercera edición de IMAT, evento organizado por ESIC, citó a académicos e investigadores, gestores del sector público y directivos de empresas del sector turístico, con el objetivo de abrir un espacio de reflexión, en torno a la frontera tecnológica y del conocimiento en inteligencia turística, que permita dibujar caminos y tendencias futuras.

La tercera edición de IMAT, el simposio sobre **Innovación en Marketing Turístico**, convocado por **ESIC**, estuvo organizado en torno a tres bloques temáticos, dos de los cuales se abordaron a lo largo del primer día, y un tercero trató en la segunda jornada.

El primer bloque temático se centró en el papel de la **marca en el destino turístico**, y el turismo especializado, desde la perspectiva de las alternativas y estrategias que se puede adoptar para el reposicionamiento de los territorios.

Mientras que, el segundo bloque, centrado en la **innovación y la digitalización del sector turístico**, se centró en la necesidad de conocer al turista, incidiendo especialmente en cómo la innovación y la tecnología pueden ayudar a mejorar la experiencia.

En esta segunda sesión se celebró una mesa redonda, denominada **“La transformación digital**



en el sector turístico: estrategias para adaptarse a la nueva demanda”, en la que participaron **Antonio Guevara**, presidente de REDIntury decano de turismo de la UMA; **Enrique Lancis**, director desarrollo de negocio y nuevas tecnologías en SEGITTUR; **Patricia Miralles**, responsable del área de innovación de ITH; **Eduardo Parra**, presidente de AECIT y profesor titular economía digital y turismo de La Laguna; y **Pilar Talón**, Directora Curso Superior de Revenue Management en URCJ; moderados por **José María Gómez Gras**, Catedrático de la UMH.

En la mesa redonda se destacó, el desafío que representa un nuevo escenario turístico, y como el modelo de gestión innovadora que éste exige, se debe afrontar desde la necesaria digitalización del sector.

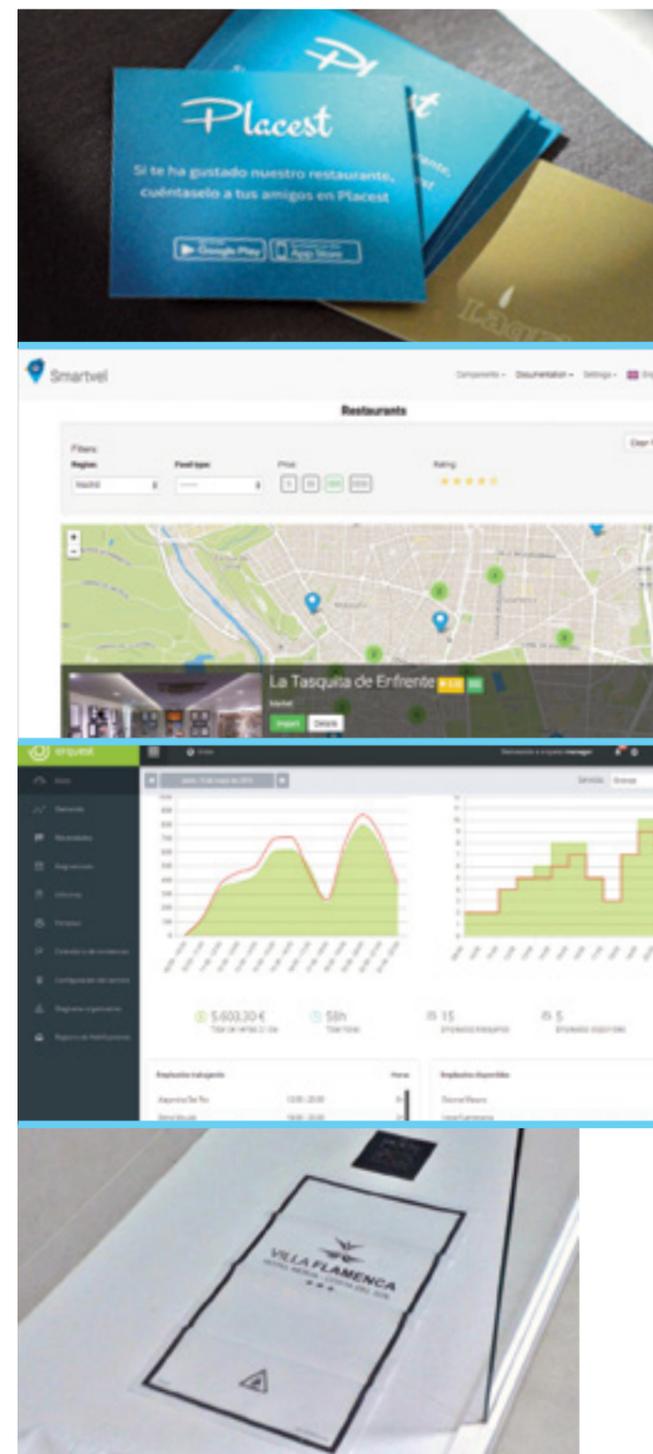
Por último, el tercer bloque trató **las nuevas reglas del mercado y los nuevos modelos de negocio**, así como los retos y oportunidades que se presentan ante el cambio que vive el sector.

Las iniciativas surgidas estos años sobre consumo colaborativo, llevaron a los participantes a plantear cómo la proliferación del “compartir”, afecta al desarrollo turístico de los destinos, se trataron además los retos y oportunidades que representa esta tendencia, así como el marco normativo la regula.



El objetivo es mejorar la interacción de los clientes con los hoteles

## Cinco proyectos Emprendetur testados en hoteles



El proyecto piloto se enmarca en un **Protocolo General de Actuación firmado entre SEGITTUR y el ITH**, los productos y servicios seleccionados son **Messaging, Orquest, Placest, SmartVel y Marvelmat**.

Este proyecto, enmarcado en el **Protocolo General de Actuación suscrito entre SEGITTUR y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, permitió testar cinco proyectos innovadores de turismo, beneficiarios de la línea de financiación **Emprendetur**, en una serie de hoteles interesados entre los meses de septiembre y noviembre.

La iniciativa permitió conectar a grandes hoteles y pymes con los emprendedores. Los hoteles, por su parte, contaron con un “departamento de I+D+i externo”, que les permitió dar solución a necesidades concretas identificadas. Mientras que para los emprendedores, el proyecto representó una oportunidad de testar sus nuevos desarrollos de manera real, obteniendo resultados y feedback reales.

Los proyectos seleccionados tienen como objetivo la mejora de la interacción de los clientes con los hoteles, así como la operativa interna de gestión, tal como se aprecia en las descripciones. Los resultados obtenidos durante la fase de testeo se presentaron en el Congreso de Hoteleros Españoles de CEHAT y en FITUR 2017.



**Messaging**, de la empresa **Hotels Quality**: diseñada para cubrir de forma programada las comunicaciones con el huésped vinculadas al antes, durante y después de la estancia, incluyendo el check-in online, servicios del hotel, programas de fidelización, códigos promocionales, etc.

**Placest** de **UX Designers**: dirigida a hoteles con un especial interés en promocionar su oferta gastronómica. Permite a los clientes recomendar el restaurante del hotel a sus amigos y conocidos, incrementando la visibilidad de éste.

**Decide Soluciones** con la tecnología **Orquest**: permite a los alojamientos gestionar de forma eficiente los recursos humanos mediante técnicas analíticas, contribuyendo a una buena planificación del personal en función de la demanda, las necesidades y las asignaciones.

**Smart Inspire** de **Smartvel**: unifica toda la oferta cultural y de ocio de un destino turístico, permitiendo al hotelero mejorar su reputación y posicionamiento online, por medio de un nuevo servicio adicional de información turística geoposicionada y dentro de la web del hotel.

La **alfombrilla** con tratamiento antideslizante y fungicida para el interior de bañeras y duchas de **Marvelmat**, reduce el riesgo de accidentes durante el baño. Es un producto personalizable por el alojamiento y desechable.



Un proyecto desarrollado por Smartvel en colaboración con ITH

## Servicio de conserjería virtual en hoteles



La empresa tecnológica, que se dedica a la creación de contenidos digitales mediante técnicas de big data, ha desarrollado una agenda de viajes online de gran utilidad para los establecimientos turísticos.

El acuerdo, suscrito por el **Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)** y **Smartvel**, permite a los hoteles integrar en sus webs una agenda digital, con una selección de contenidos de interés adaptada a su ubicación y preferencias, pudiendo además cargar y recomendar contenidos propios.

La solución desarrollada por Smartvel recopila información sobre los atractivos turísticos y planes de ocio de un destino y funciona como un “conserje online” multi-idioma, multi-dispositivo, capaz de interactuar con el cliente durante la planificación de su visita al destino.

Esta solución es una oportunidad de mejorar la experiencia y el servicio de información turística que los alojamientos ofrecen al cliente, mejorando además su posicionamiento y reputación online y, consecuentemente, sus oportunidades de captar reservas directas.





Un programa de aceleración de cinco meses para el ganador

## ITH y Top Seeds Lab abren una convocatoria para startups turísticas

Según Ignacio Macías, presidente de Top Seeds Lab, “es un programa de aceleración único con financiación, acceso al mercado y un paquete de servicios, mentores y recursos de destacadas empresas tecnológicas”.

El Instituto Tecnológico Hotelero y Top Seeds Lab lanzaron entre marzo y abril una convocatoria conjunta, dirigida a startups tecnológicas aplicadas al turismo, con el objetivo de impulsar a las seleccionadas mediante un programa de aceleración de 5 meses.

Los equipos cualificados fueron invitados a participar en el Jury Day, que contó con el Director General de ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz, y la responsable de Innovación de ITH, Patricia Miralles, como expertos del sector, para quien “los avances tecnológicos ofrecen al sector turístico múltiples posibilidades para aumentar la competitividad de las empresas”. Por esto desde ITH se apoyan iniciativas que fomenten el emprendimiento digital.

El proyecto ganador recibió un paquete valorado en 100 mil euros, que incluye 50 mil euros de financiación en efectivo, mentoring, acceso al Advisory Board de Top Seeds Lab y otros servicios proporcionados por partners de la aceleradora.

Asimismo, ITH ha participado en el Advisory Board, compuesto por las principales entidades turísticas y tecnológicas de España.



Cómo emprender para crecer en el turismo

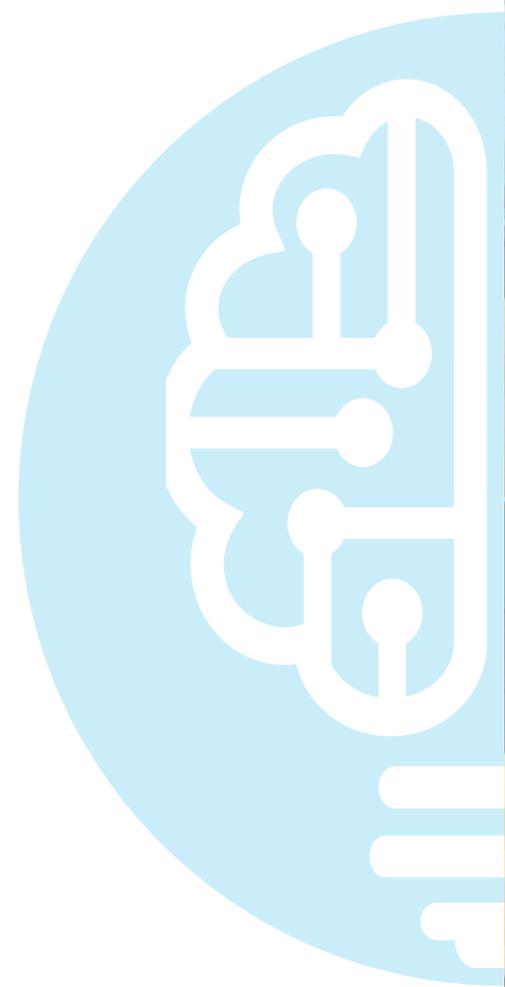
## Informe de Emprendedores en Turismo, Restauración y Ocio

Entre los principales problemas de los emprendedores turísticos destacan la financiación y la escasez de subvenciones, tal como recoge el informe “Estado de la Innovación Turística en España 2016”.

Desde el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Plataforma Tecnológica del Turismo - Thinktur, conjuntamente con ESADE y Deloitte Consulting, en el marco del Aula Internacional de Innovación Turística ESADE CREAPOLIS, se elaboró el Primer Informe de Emprendedores en el Sector Turismo, Restauración y Ocio en España para el año 2016.

El objetivo, pionero y novedoso, de esta convocatoria fue el de analizar las motivaciones, obstáculos y enfoques de negocio de las startups y emprendedores relacionados con dichos sectores. Para lograrlo, primero se realizó la difusión de un cuestionario entre startups y usuarios de la plataforma Thinktur y otras entidades como Invat•tur (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas), Andalucía Lab, Tecnalía Ventures, FIT Canarias, ITREM (Instituto de Turismo de la Región de Murcia), y PCT de Turismo y Ocio de Cataluña.

De este modo se recopilaban las opiniones y comentarios de emprendedores en el sector turístico, restauración y ocio, cuya información supuso la base sobre la que elaborar el estudio.

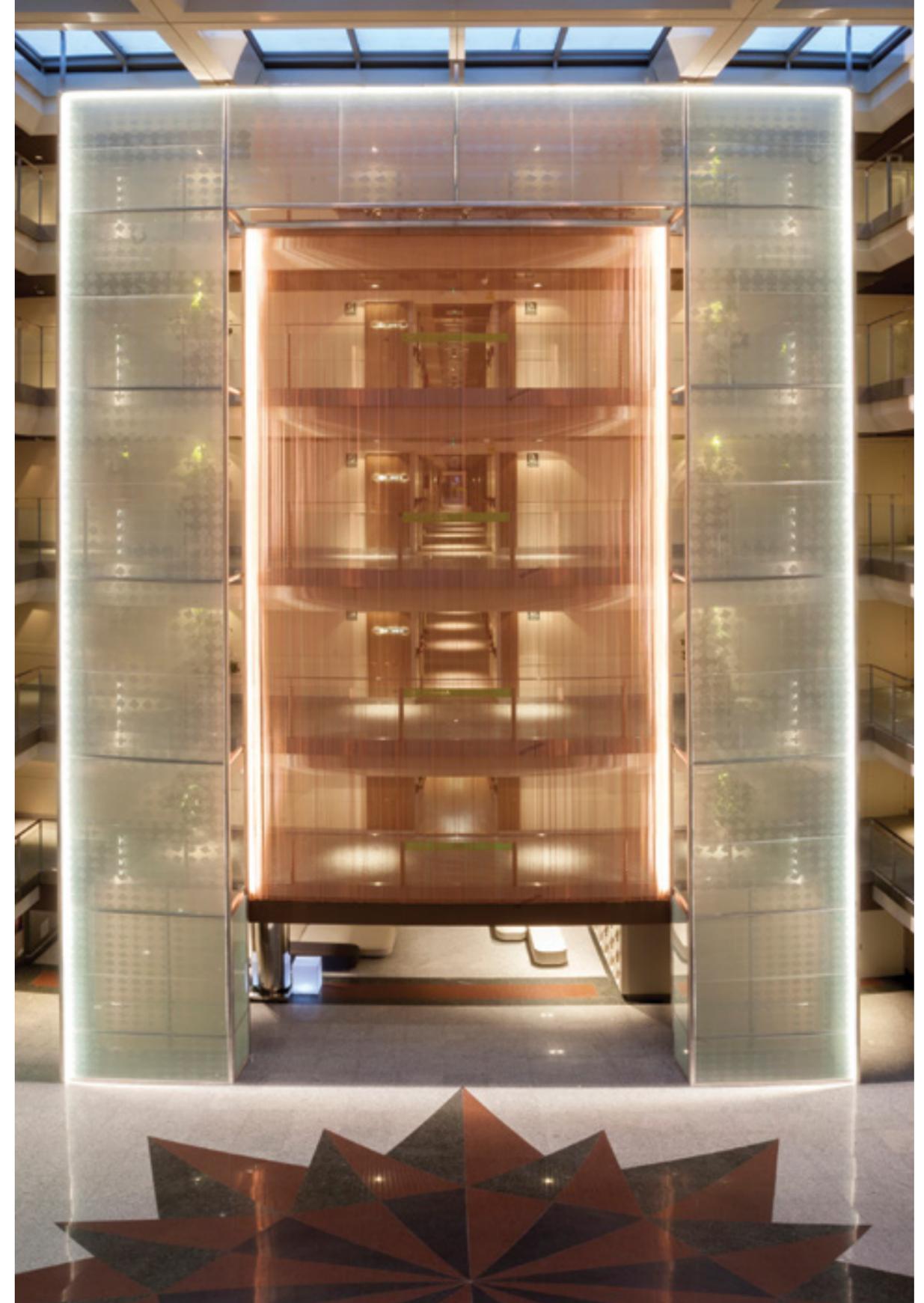




Entre los principales problemas que señalan los emprendedores turísticos destacan la financiación y la escasez de subvenciones. Así se recoge en los datos extraídos de la **Encuesta AIIT** sobre la “Preocupación de los emprendedores en Turismo y Ocio en España”, incluida en el informe “Estado de la Innovación Turística en España 2016” elaborado por el **Instituto Tecnológico Hotelero** con **Thinktur, ESADE, Deloitte, SAP** y el **Ayuntamiento de Barcelona**.

Asimismo, el miedo al fracaso es considerado una barrera por casi un 20% de los encuestados. Mientras que el mentoring y la formación, así como el liderazgo y el trabajo en equipo fueron, en cambio, considerados como principales facilitadores a la hora de emprender.

Los resultados de la Encuesta AIIT sobre la “Preocupación de los emprendedores en Turismo y Ocio en España” se presentaron dentro de las jornadas organizadas por ESADE en colaboración con el ITH y Thinktur en dos eventos celebrados en Barcelona y Madrid.



*“El turismo es un gran sector industrial estratégico para España, inmerso en el proceso de transformación digital en que se encuentra toda la sociedad. La necesidad de transformación es mayor aún que en otros sectores: destinos más inteligentes y sostenibles adaptados a las nuevas necesidades de un turista hiperconectado. Esto sólo es posible con la incorporación de tecnología en toda su cadena de valor. El sector público debe liderar esta transformación, que también es cultural, y ser un catalizador del cambio, acelerando este proceso tan importante para nuestro país.”*

**FERNANDO DE PABLO MARTIN**  
Presidente  
**SEGITTUR**



# ITH en los medios

Reportajes y entrevistas en medios económicos y generalistas como Europa Press, Efe, ABC, Expansión, La Vanguardia, El País, El Confidencial.

**El ITH y Top Seeds Lab abren una convocatoria para startups turísticas**  
Publicado 15/03/2016 18:09:50 CET

**TOP SEEDS LAB**  
Los proyectos interesados pueden inscribirse hasta el próximo 31 de marzo  
MADRID, 15 Mar. (EUROPA PRESS) - El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Top Seeds Lab han lanzado una convocatoria conjunta dirigida a startups tecnológicas adaptadas al turismo, que permanecerá abierta entre el 15 de marzo y el 31 de abril de 2016. En un comunicado, el ITH explicó que se trata de un proyecto conjunto con el que se busca dar impulso a las startups seleccionadas mediante un programa de aceleración, que se iniciará el 1 de junio y terminará el 31 de octubre.

**ENERGÍA RENOVABLES**  
ENERGÉTICA EMPRESARIAL

**ITH conoce una subasta de electricidad para hoteles con la expectativa de conseguir ahorros de más del 15%**

Tras los subastadores de electricidad, los hoteles se convierten en los primeros interesados en la subasta de electricidad para hoteles con la expectativa de conseguir ahorros de más del 15%.

**VERDE**

**El HOTEL ACACIAS DE SANTA ANA DE BARRIO DE NAVARRA SE CONVIERTE EN EL PRIMER HOTEL LIBRE DE CARBONO DE ESPAÑA**

El Hotel Acacias de Santa Ana de Barrio de Navarra se convierte en el primer hotel libre de carbono de España.

**ESEficiencia:**  
Portal de Eficiencia y Servicios Energéticos

**El Turismo Sostenible requiere la implicación de empresas y usuarios**

La iniciativa 'ESEficiencia' de ITH y Segittur impulsa el turismo sostenible.

**hosteltur**

**Jesús Gatell: "A lo mejor las plataformas pesan de nosotros, los hoteleros"**

El presidente de hosteltur, Jesús Gatell, afirma que las plataformas digitales pesan de los hoteleros.

**Coroba reúne a profesionales turísticos para analizar la gestión energética de los establecimientos**

Coroba reúne a profesionales turísticos para analizar la gestión energética de los establecimientos.

Más de 1,7 M. de valoración económica de los impactos generados en TV, Radio y prensa online y escrita.

**ITH recibe 500 millones de euros de Banco Sabadell para que el sector invierta en tecnología**  
El objetivo marcado es "ayudar a incrementar la competitividad de la industria hotelera"

ITH recibe 500 millones de euros de Banco Sabadell para que el sector invierta en tecnología.

**INF HOSTELERO.com**

**Arranca el octavo ciclo de Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles**

Arranca el octavo ciclo de Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles.

**El 8% de la energía consumida en la Isla procede de renovable**  
EL HOTEL TAMARINDOS, EN EL SUR, ACOGE EL TALLER DE TURISMO SOSTENIBLE

El 8% de la energía consumida en la Isla procede de renovable.

**Profesional Horeca**

**ITH comienzan las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles**

ITH comienzan las Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles.



Más de 1.300 impactos en prensa generalista y especializada.



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

### TSS Group presenta una herramienta tecnológica para fidelizar al viajero

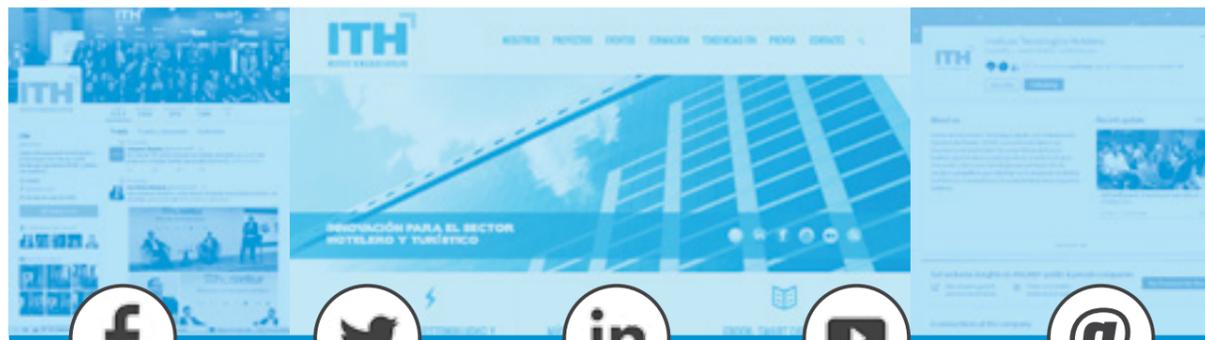


### El 90% del ahorro, ligado a la tecnología



Una audiencia de más de 65 M. de personas.





Más de **3.500** seguidores.

Más de **4.000** reacciones registradas a los posts compartidos.



Más de **20 K** seguidores.

Más de **30 K** impresiones de media al mes.  
Más de **200** menciones al mes.



Más de **4.000** seguidores.

Más de **1.000** impresiones de media por post compartido.



Más de **550** suscriptores.

Más de **100.000** visualizaciones.



Web ITH: **70.503** sesiones  
**54.291** usuarios  
**141.562** visitas a páginas.



## Who is who: JUNTA DIRECTIVA DE ITH



**JUAN MOLAS**  
Presidente

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

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



**JOSÉ GUILLERMO DÍAZ-MONTAÑÉS**  
Presidente de honor y vocal

Presidente de honor del ITH. Es presidente y propietario de Artiem Fresh People Hotels (Red Turística Menorquina), 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.



**RAMÓN ESTALELLA**  
Secretario general

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

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

## Who is who: JUNTA DIRECTIVA DE ITH



**JESÚS GATELL**  
**Vicepresidente**

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

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



**ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ**  
**Director general**

Es Ingeniero Aeronáutico MBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la consultoría estratégica y otros 4 a la Tecnología y la Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones Externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo.

En enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como director general, compaginando esta actividad con la de profesor de Estrategia en el Instituto de Empresa. Es director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur y presidente de la Federación eAPyME. Además, es coordinador del grupo de trabajo de Sistemas de Gestión de la Innovación, dentro del Comité Europeo de Normalización (CEN)/(TC) 389 Innovation Management y miembro de la Comisión de I+D+i y del Consejo de Turismo de CEOE.



**VALENTÍN UGALDE**  
**Tesorero**

Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y tesorero del ITH.

Es secretario general de la Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas (ACHE).

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



**DOMÈNEC BIOSCA**  
**Vocal**

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



**FERNANDO PANIZO**  
**Vocal**

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



**EMILIO GALLEGO**  
**Vocal**

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



**JAVIER GARCÍA-CUENCA**  
**Vocal**

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



**MARTÍ SABRIÀ**  
**Vocal**

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



**CARMELO HERNÁNDEZ**  
**Vocal**

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



**AURELIO VÁZQUEZ**  
**Vocal**

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



**MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ TORÁN**  
**Vocal**

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

# Who is who: NUESTROS SOCIOS

- ABSORSISTEM
- ACCES TURISMO, S.L.
- ACCIONA
- ACV
- ALLCOT
- ALTRAN
- ANDRES GAMALLO
- APARTOSUITES JARDINES DE SABATINI
- ARTIEM HOTELS
- ASOCIACION DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
- ASOCIACION DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
- ASOCIACION EMPRESARIAL HOSTELERA DE BENIDORM Y DE LA COSTA BLANCA (HOSBEC)
- ASOCIACION EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)
- ASOCIACION EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
- ASOCIACION HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
- AUDIOTEC
- AXEL HOTELS
- BALANTIA
- BALNEARIO DE COFRENTES
- BED4U HOTELS
- BEDSREVENUE
- BUDERUS
- CASUAL HOTELES
- CISCO
- CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
- CONSPACE
- CORPORACION HISPANO HOTELERA
- CRITEO
- DDD SERVICIOS
- DIAGNÓSTICA CONSULTORÍA TÉCNICA
- DYRECTO CONSULTORES - DYRECTO, ESTRATEGIA DE INVERSIÓN
- ENERFIZENTIA
- FASTBOOKING
- FEDERACION DE EMPRESARIOS DE HOSTELERIA Y TURISMO DE LAS PALMAS
- FEDERACION EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
- FEDERACION EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
- GENNION
- GIRBAU
- GREMI D`HOTELS DE BARCELONA
- GRUPO IBEROSTAR
- GRUPO MAGIC COSTA BLANCA
- GUARDIAN
- HOSTAL GRAU
- HOSTELERIA Y TURISMO EN ASTURIAS (OTEA)
- HOTEL ARENA
- HOTEL BECQUER
- HOTEL CARMEN
- HOTEL CHIQUI
- HOTEL CLARIDGE
- HOTEL COST CONTROL
- HOTEL CURIOUS
- HOTEL INGLATERRA
- HOTEL LA VIÑUELA
- HOTEL MIRADOR LA FRANCA (LIZATUR, S.L.U.)
- HOTEL PALACIO MARQUES DE CARO
- HOTEL PUERTA DE TOLEDO; S.A.
- HOTEL RECTOR
- HOTEL RIO BIDASOA
- HOTEL WELLINGTON, S.L.
- HOTELAB CONSULTORIA HOTELERA
- HOTELES EL PRIVILEGIO
- HOTELES ELBA
- HOTELES MED PLAYA
- HOTELES RH
- HOTELES SANTOS
- HOTELES SIRENIS
- HP
- I3I INGENIERÍA AVANZADA
- IDEAS REVENUE SOLUTIONS
- IDISO
- IENERGY
- IMF
- INNOVA NETGRUP, S.L.
- INOVA INGENIEROS
- INSTITUTO DE BIOMECANICA DE VALENCIA (IBV)
- IRISTRACE
- ITALSAN
- LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTION DE HOTEL
- LUMELCO
- MABRIAN
- MAGMA CONSULTORES, S.L
- MANUEL CLAR MASSANET
- MARRIOTT AUDITORIUM
- MELIA HOTELS INTERNATIONAL
- OPTITUR
- PALAFOX HOTELES
- PALLADIUM HOTEL GROUP
- PARADORES DE TURISMO
- PHILIPS
- POK HOTEL
- RAFAEL HOTELES
- REPSOL BUTANO
- ROC BLANC HOTELS
- ROCA CORPORACION EMPRESARIAL, S.A (ROCA)
- ROOM MATE HOTELS
- ROYAL SONBOU FAMILY CLUB
- SACHA BERNAL COATES
- SCHNEIDER ELECTRIC
- SEDICAL
- SIDORME HOTELS
- SMARTVEL
- SOCIEDAD DE PROMOCIÓN ECONÓMICA DE GRAN CANARIA
- STR
- SUITE HOTEL S`ARGAMASSA PALACE
- TWENTYTU HI TECH HOSTEL
- UPONOR
- VODAFONE ESPAÑA
- BANCO SABADELL
- BAUMIT, S.L.
- BOMBAS GRUNDFOS ESPAÑA, S.A.
- CRITEO ESPAÑA, S.L.
- EASY ON PAD - SINGULARITY INNOVATION, S.L.
- FRANCIS ORTIZ OCAÑA - CREATIVE ART & DESIGN STUDIO
- GAS NATURAL FENOSA
- HOTEL CHIQUI (SECA, S.A.)
- HOTEL PLATJADOR
- HOTEL YOU - SOLBENTO MOMENTS & PROJECTS, S.L.
- INSERTA GROUP
- JAGA ESPAÑA - CONVES TERMIA, S.L.
- MARIA JOSÉ HUERTA NAVARRO - MJH COMUNICACIÓN
- ORACLE IBÉRICA, SRL
- PATRICIA DIANA - JENS
- PRESSREADER
- SABRE MARKETING ESPAÑA, S.L.
- THE HOTELS NETWORK - EIGHTY CO
- ZENIT HOTELES

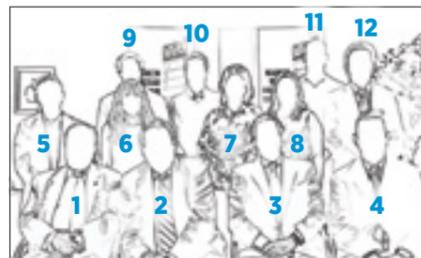
## QUIERO SER SOCIO DEL ITH

### ¿Qué debo hacer?

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

- Descargar la solicitud de asociación
- Rellenarla indicando el grupo al que perteneces y firmarlo
- Mandarlo por correo electrónico a la dirección [ccamara@cehat.com](mailto:ccamara@cehat.com)
- Una vez recibida la solicitud, se someterá a la aprobación por parte de la Junta Directiva. A continuación, te informaremos de la decisión adoptada y procederemos al envío de la documentación correspondiente.

## Equipo ITH



1. **JESÚS GATELL** Vicepresidente [jgatell@ithotelero.com](mailto:jgatell@ithotelero.com)
2. **JUAN MOLAS** Presidente [presidencia@cehat.com](mailto:presidencia@cehat.com)
3. **RAMÓN ESTALELLA** Secretario general [restalella@cehat.com](mailto:restalella@cehat.com)
4. **ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ** Director general [acarrillo@ithotelero.com](mailto:acarrillo@ithotelero.com)
5. **PEDRO FERNÁNDEZ** Innovación [pfernandez@ithotelero.com](mailto:pfernandez@ithotelero.com)
6. **PAULA PIELFORT** Comunicación y Marketing [prensa@ithotelero.com](mailto:prensa@ithotelero.com)
7. **CORALÍA PINO** Sostenibilidad y Eficiencia Energética [cpino@ithotelero.com](mailto:cpino@ithotelero.com)
8. **PATRICIA MIRALLES** Innovación [pmiralles@ithotelero.com](mailto:pmiralles@ithotelero.com)
9. **JUAN CARBAJAL** Operaciones Hoteleras y Nuevos Socios [jcarbajal@ithotelero.com](mailto:jcarbajal@ithotelero.com)
10. **ÓSCAR ALONSO** Sostenibilidad y Eficiencia Energética [oonso@ithotelero.com](mailto:oonso@ithotelero.com)
11. **RODRIGO MARTÍNEZ** Operaciones Hoteleras y Nuevas Tecnologías [rmartinez@ithotelero.com](mailto:rmartinez@ithotelero.com)
12. **JOSÉ CARLOS FABRA** Administración y Finanzas [jcfabra@ithotelero.com](mailto:jcfabra@ithotelero.com)
13. **CARLOS CÁMARA** Comercial [ccamara@cehat.com](mailto:ccamara@cehat.com)



Soluciones Sencillas  
**a Cuestiones Importantes**



**INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO**

Orense, 32. 28020 Madrid

Tel +34 902 110 784

Fax +34 917 701 982

info@ithotelero.com

[www.ithotelero.com](http://www.ithotelero.com)