



**DE MÁS
A MEJOR**
MALLORCA

CONGRESO 
DE HOTELEROS
ESPAÑOLES
 2023

MEMORIA DEL XIX CONGRESO DE
HOTELEROS ESPAÑOLES
/2023

 **CEHAT**
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES
Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Fehm.
Federación Empresarial
Hotelería de Mallorca

DE MÁS A MEJOR

MALLORCA

CONGRESO 
DE HOTELEROS
ESPAÑOLES
 2023



Índice

XIX Congreso de Hoteleros Españoles 2023

Saluda de la presidenta del Govern de les Illes Balears Margalida Prohens	4
Saluda del presidente del Consell de Mallorca Llorenç Galmés	5
Saluda del alcalde de Palma Jaime Martínez	6
Saluda del presidente de CEHAT Jorge Marichal	7
Saluda de la presidenta de la FEHM María Frontera	8
Presidencia Comité de Honor Su Majestad el Rey D ^o . Felipe VI	9
Presidencia y Comités	10
Agenda del Congreso	11
Ponentes	15
XIX Congreso de Hoteleros Españoles 2023	20
Ponencias y mesas debate	22
Carta de la directora del Congreso Ana María Camps	35
Carta del presidente de ADED Tolo Servera	36
Carta de la vicepresidenta y directora general del área de Establecimientos de American Express España Julia López	37
Carta del socio responsable de Turismo, Transporte y Logística en PwC España José Manuel Fernández	38
Galería de fotos	42
Patrocinadores	49

Saluda de **Margalida Prohens,** Presidenta del Govern de les Illes Balears



“Mi más sincera enhorabuena a todo el equipo que hace posible que el Palau de Congressos sea referente a nivel estatal”

Este año, sin duda alguna, volverá a ser de éxito para el Palau de Congressos de Palma. El 2023 ha arrancado con numerosas citas, constatando así la solidez de la demanda del turismo de reuniones en Mallorca. Y es que, Palma reúne todas las características que hacen que el destino sea una apuesta ganadora para la celebración de todo tipo de congresos internacionales. De hecho, así se ha confirmado con la acogida de convenciones de diferentes sectores, como el médico, tecnológico, de educación, entre muchos otros, que no hacen más que reforzar la posición del Palau de Congressos como sede líder para el turismo MICE, fomentando romper con la estacionalidad del turismo en la Isla.

Porque, les Illes Balears, son mucho más que sol y playa. Todo aquel que nos haya visitado, conoce a la perfección nuestra hospitalidad, la calidad que ofrece nuestra oferta de alojamiento, el magnífico servicio de nuestra hostelería y nuestra increíble gastronomía, nuestro ocio, y por supuesto nuestro entorno natural, nuestros maravillosos paisajes, nuestras playas de arena blanca y nuestras aguas cristalinas, y nuestro clima. Por todo ello, Palma es el espacio ideal para vivir la experiencia al completo del turismo de negocios y de congresos. Pero con la acogida de estos eventos, no solo la ciudad se nutre de estos beneficios, sino que se distribuye por toda Mallorca.

El turismo es indiscutiblemente el motor de nuestra economía. Según el análisis elaborado por la Fundación balear Impulsa, cada euro que entra de demanda turística

activa automáticamente 44 de las 69 ramas de actividad de nuestras islas, y acaba activando indirectamente 66 de las 69. Pero a la vez somos un territorio pequeño, frágil ambientalmente y con una población creciente. Sin ninguna duda, la conservación y preservación de nuestro entorno y la apuesta por la sostenibilidad y circularidad por parte de nuestro sector turístico, son también un valor añadido a nuestra oferta que reconoce todo aquel que nos visita. El Palau de Congressos de Palma ha

animado el sector público y privado, no solo en la ciudad de Palma, sino en toda la isla y ha favorecido la creación de nuevas instalaciones para la industria de reuniones y eventos, contribuyendo al modelo turístico por el que apostamos, más desestacionalizado y de calidad.

Mi más sincera enhorabuena a todo el equipo que hace posible que el Palau de Congressos sea referente a nivel estatal y siga escalando posiciones como destinación en el turismo de congresos y acogiendo los mayores eventos internacionales. Además de los éxitos de 2023, las buenas expectativas que hay para 2024, con más de una decena de congresos confirmados. Por todo esto, desde el Govern de les Illes Balears apostamos por unas islas siempre abiertas al mundo, para seguir siendo pioneros y referentes en el sector turístico.

Margalida Prohens, presidenta del Govern de les Illes Balears

Saluda de **Llorenç Galmés**, Presidente del Consell de Mallorca

Mallorca está de enhorabuena por acoger la celebración de la XIX edición del Congreso de Hoteleros Españoles. Durante estos dos días, nuestra querida isla será el epicentro del turismo. Un hecho que, como presidente del Consell de Mallorca, me llena de orgullo y agradecimiento a los organizadores: la Confederación Española de Hoteles y la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca.

El hecho de elegir la ciudad de Palma supone el reconocimiento no solo a nuestro destino, sino también a nuestra forma de hacer las cosas, de entender el turismo y de cómo queremos potenciarlo. Significa también un apoyo a nuestro sector empresarial, que a pesar de las circunstancias, siempre ha sido capaz de sobreponerse a las dificultades y ejercer de palanca para el resto de sectores.

Estas jornadas de trabajo son fundamentales para el sector y para nuestra tierra, ya que nos ayudan a reflexionar sobre los retos de la industria turística a corto, medio y largo plazo. Como bien saben, el turismo es el motor económico de Mallorca y estamos muy orgullosos de que así sea. En esta nueva etapa, hemos puesto fin a las prohibiciones y a las imposiciones que solo ponían trabas en lugar de favorecer el escenario adecuado para

el desarrollo de la actividad económica y turística en equilibrio con nuestro entorno.

Mallorca es una tierra de emprendedores. Un referente a nivel internacional en el sector turístico y la cuna de grandes cadenas hoteleras internacionales con sello mallorquín. Ellos fueron los pioneros de este sector y han hecho que Mallorca pasara de tener una economía de subsistencia a ser la locomotora del conjunto del país. Hoy en día, el sector turístico mundial no se entiende sin la participación de nuestras empresas mallorquinas que han sido capaces de exportar talento por todo el mundo desde sus inicios.

Ante los retos de futuro, debemos liderar la transición a un modelo turístico sostenible que se presenta como una solución clave. Debemos proteger y regenerar las cualidades y valores que hacen de esta isla un lugar maravilloso para vivir y para visitar. Para ello, es fundamental la colaboración público-privada si queremos lograr todos los objetivos que nos propongamos. Des del Consell de Mallorca apostamos por un turismo de calidad y responsable que respete las comunidades locales y minimice el impacto negativo en el medio ambiente.

En conclusión, si queremos que el turismo siga siendo una fuerza positiva en el mundo, debemos abordar sus desafíos con una mentalidad sostenible. Al hacerlo, no solo protegeremos nuestros destinos turísticos para las generaciones futuras, sino también aseguraremos que el turismo siga siendo una herramienta poderosa para la conexión global y el entendimiento mutuo.

Estoy convencido que de estas jornadas de trabajo serán de lo más fructíferas y que de ellas se sacarán grandes conclusiones. Nosotros, desde el Consell de Mallorca estamos preparados y dispuestos a seguir trabajando juntos para lograr los objetivos.

Llorenç Galmés, presidente del Consell de Mallorca



“Nuestro sector empresarial, a pesar de las circunstancias, siempre ha sido capaz de sobreponerse a las dificultades y ejercer de palanca para el resto de sectores”

Saluda de **Jaime Martínez,** Alcalde de Palma

Como alcalde de Palma quisiera agradecer a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y a la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM), haber escogido Palma como sede de un evento tan singularmente relevante para el presente y el futuro del que es, sin duda, el motor económico de la ciudad, de las Illes Balears y de España.

Agradecer, igualmente, haberme brindado la oportunidad de participar activamente en el congreso formando parte de una de las mesas redondas en la que tuve la ocasión de exponer la realidad turística de una ciudad como Palma, y los objetivos que el equipo de gobierno municipal se ha propuesto como prioritarios desde que asumió sus responsabilidades, hace algunos meses.



“La piedra angular de la oferta vacacional de Palma está directamente relacionada con su espléndido parque hotelero, que aúna calidad, experiencia y una innata predisposición a la innovación”

Ir de más a mejor, lema bajo el que se ha desarrollado la decimonovena edición del congreso, es precisamente lo que pretendemos acometer en Palma desde el punto de vista del desarrollo de su actividad productiva de referencia.

La piedra angular de la oferta vacacional de Palma está directamente relacionada con su espléndido parque hotelero, que aúna calidad, experiencia y una innata predisposición a la innovación.

Gracias a este escenario, mejorado todavía más a partir de la apertura del Palacio de Congresos, Palma ha asumido con plena legitimidad su condición de capital turística del Mediterráneo.

Ahora bien, como apuntaba anteriormente, queremos más. En este sentido, desde el Ayuntamiento, defendemos un modelo vacacional que aproveche la excelente oferta hotelera de que disponemos para sumarle otros muchos factores, siempre desde una visión integradora y plural de nuestro principal tejido productivo.

Estamos hablando de la cultura, del deporte, de la restauración, de la gastronomía, de la innovación tecnológica, del entorno verde y medioambientalmente sostenible, y, en definitiva, del inmenso bagaje que forma parte del patrimonio de Palma a todos los niveles, un modelo basado en la consideración de Palma como ciudad de servicios, de calidad, de excelencia y de diversificación.

Y todo ello debe llevarse a cabo desde la necesaria colaboración público-privada, aunando esfuerzos y construyendo entre todos el turismo del presente y del futuro. No cabe duda de que, en este sentido, la celebración de encuentros como el XIX Congreso de Hoteleros constituye una poderosa herramienta para el intercambio de conocimiento en torno al turismo que nos permita abordar de ese modo los retos que hagan posible ir siempre de más a mejor.

Jaime Martínez, alcalde de Palma

Saluda de **Jorge Marichal**, Presidente de CEHAT

Es un placer organizar un año más la gran cita de nuestro sector: el Congreso de Hoteleros Españoles.

La última vez que nos reunimos (Oviedo, 2021) celebramos “El Reencuentro cuando comenzábamos a ver fin a la pandemia que tan duramente golpeó a nuestra industria. En esta ocasión, inmersos ya en su recuperación y viendo cómo se van restableciendo poco a poco los índices de crecimiento y bonanza que se quedaron con-



“Sigamos trabajando unidos, porque nuestra dedicación y profesionalidad han demostrado ser la columna vertebral de la industria turística.”

gelados en 2019, el congreso no podía titularse sino “De más a mejor”. Y es que nuestro objetivo ahora es poner el foco en seguir mejorando nuestros procesos y servicios para ofrecer a quienes nos visitan, no sólo una oferta más amplia a todos los niveles, sino una oferta excepcional.

Con este título, “De más a mejor”, queremos reflejar el deseo del sector de mejorar en los tres ejes de la sostenibilidad, tanto desde la perspectiva medioambiental, como desde la económica y social, aportando riqueza y desarrollo a la principal actividad económica de España y poniendo el foco en las personas. Este congreso es, por tanto, un punto de encuentro para reflexionar sobre la evolución de la industria en los últimos años y analizar en qué punto nos encontramos y cuáles son los próximos retos y palancas de futuro.

Durante estos años hemos luchado por salir de una situación que ha removido los cimientos de nuestra industria y que nos planteaba un escenario incierto y difícil, pero hemos demostrado que unidos somos capaces de conseguir salvar grandes obstáculos. Esta cita es, por tanto, testimonio del espíritu resiliente de nuestro sector y subraya la importancia del asociacionismo y del papel de CEHAT y las asociaciones empresariales como mecanismo de representación de los intereses colectivos sectoriales y de interlocución con las administraciones públicas.

El XIX Congreso de Hoteleros Españoles es también un

escenario para reivindicar y poner en valor la necesidad de la colaboración público-privada, ya que, aunque el año 2023 está siendo un buen año, todavía existen muchos elementos que dificultan la actividad de las empresas en toda la cadena de valor del sector turístico. Por ello, es imprescindible establecer alianzas para reforzar el turismo tanto a nivel europeo como nacional y para permitir que nuestro sector siga generando empleo y riqueza y afiance su liderazgo y contribución a la economía y a la Marca España.

En este sentido, quiero dar las gracias a todas las instituciones públicas y empresas privadas que van a hacer posible esta gran cita y muy especialmente a la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca con quien hemos coorganizado este evento con mucho cariño e ilusión en un marco incomparable como Mallorca, una de las cunas del turismo de nuestro país.

Sigamos trabajando unidos, porque nuestra dedicación y profesionalidad han demostrado ser la columna vertebral de la industria turística, gracias a un compromiso sin el que no podríamos haber avanzado tanto como lo hemos hecho hasta ahora y sigamos trabajando juntos para construir un futuro más sólido y próspero para la industria hotelera española.

Jorge Marichal, presidente de CEHAT

Saluda de **María Frontera,** Presidenta de la FEHM

Este XIX Congreso Nacional de Empresarios hoteleros, el primero que se va a celebrar el Mallorca, cuna de la industria turística desde los años 50, será un punto de encuentro donde, además de hacer una reflexión sobre la evolución de la industria en los últimos años, aprovecharemos para analizar en qué punto nos encontramos y cuáles son los próximos retos y palancas de futuro.

El turismo es un sector camaleónico y con una gran capacidad de reacción y adaptación, y por ello desde la FEHM y gracias a la confianza de la CEHAT, apostamos por acoger esta edición que, una vez más, coincide con la recuperación de la economía por el efecto que ejerce el turismo sobre el conjunto de actividades.

Es el momento de reivindicarnos y poner en valor la fortaleza, compromiso y alto conocimiento y capacidad de innovación del sector turístico, tal y como quedó demostrado en la pandemia de la Covid-19, que afectó a Baleares, como a ninguna región de Europa y cogió al sector hotelero inmerso en pleno proceso de transformación y reposicionamiento, que nos ha ayudado, por nuestro carácter proactivo e innovador, a salir reforzados.

Bajo esta visión de vanguardia y reconocimiento de una actividad responsable que tiene muy presente el hoy



“Es el momento de reivindicarnos y poner en valor la fortaleza, compromiso y alto conocimiento y capacidad de innovación del sector turístico.”

para permanecer en el futuro, hemos evolucionado. El turismo es una actividad que escucha y busca equilibrios de una forma mucho más consciente e interconectada, con el foco puesto en la movilidad, bienestar social, el entorno inmediato a corto y largo plazo gracias en gran parte al desarrollo tecnológico.

Este congreso reunirá a 500 empresarios de alojamientos turísticos de nuestro país, desde propietarios y directores, tanto de grandes cadenas con presencia internacional, como de establecimientos independientes, así como partners imprescindibles de toda la cadena de valor turística en el campo de la tecnología, talento, recursos humanos, riesgos, comercialización, circularidad, cambio en los hábitos de consumo, nuevos indicadores que miden el éxito.

Hacemos extensivo este congreso a los actores locales de las islas que componen el archipiélago balear. La hospitalidad es nuestra seña de identidad y éste va a ser un congreso donde va a estar muy presente la esencia del carácter mediterráneo, ya que es el momento de actuar como potenciadores de nuestra cultura.

Cabe destacar que el lema de este XIX Congreso ‘De más a mejor’ es excelente oportunidad para redefinir y planificar estrategias para un futuro con incógnitas, sin duda, pero también con una esperanza sostenida sobre la fortaleza y capacidad como sector.

‘De más a mejor’, refleja dos elementos clave que guían el presente y nuestro futuro del turismo. El primer elemento, ‘De más’, hace referencia a la fortaleza demostrada por el sector turístico tras la crisis y posterior recesión provocada por la emergencia sanitaria y los riesgos geopolíticos, climáticos, etc y efectos inflacionistas derivados de los anteriores.

El segundo elemento del lema, ‘a mejor’, se refiere la estrategia futura y evolución del sector basado en el crecimiento en valor: el compromiso en impulsar una mejora en la calidad de la oferta turística en destinos maduros, que apuntan hacia el valor de un visitante cívico y respetuoso por el entorno y el patrimonio. Así como en definir acciones y estrategias basadas en la circularidad y una gestión responsable de los recursos de la mano de un impulso a la digitalización y modernización tecnológica, piedra angular para alcanzarlo.

María Frontera, presidenta de la FEHM

Presidencia Comité de Honor Su Majestad el Rey D^o. Felipe VI



CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 235/2023

Su Majestad el Rey, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DE HONOR

del «**CONGRESO DE EMPRESARIOS HOTELEROS ESPAÑOLES 2023**», que tendrá lugar en Palma (Illes Balears) del 22 al 24 de noviembre de 2023.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 20 de noviembre de 2023

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,

SEÑOR PRESIDENTE DE LA CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS (CEHAT).

MADRID

Presidencia y Comités

Presidencia de Honor

S.M. el Rey de España D^o. Felipe VI

Miembros de Honor

Excma. Sra. D^a. Rosana Morillo, secretaria de Estado de Turismo

Excma. Sra. D^a. Margalida Prohens, presidenta del Govern de Illes Balears

Excmo. Sr. D^o. Jaume Bauzá, conseller de Turismo, cultura y deportes del Govern Balear

Excmo. Sr. D^o. Llorenç Galmés, presidente de Consell de Mallorca

Excmo. Sr. D^o. José Marcial Rodríguez, conseller Insular de Turismo

Excmo. Sr. D^o. Jaime Martínez, alcalde de Palma

Excmo. Sr. D^o. Javier Bonet, primer teniente de alcalde de Turismo, Innovación, Cultura, Deportes, Restauración y Coordinación Municipal

Excmo. Sr. D^o. Antonio Garamendi, presidente de CEOE

Presidencia del Congreso

Presidente

D^o. Jorge Marichal

Presidenta

D^a. María Frontera

Comité Organizador

Directora

D^a. Ana María Camps

Vocal

D^o. Ramón Estalella

Vocal

D^a. María José Aguiló

Vocal

D^o. Álvaro Carrillo de Albornoz

Vocal

D^o. Luis Sobrino

Vocal

D^a. Raquel Delgado

Vocal

D^a. María Durán

Vocal

D^a. Laura Bernal

Vocal

D^a. Pilar García

Agenda del Congreso

Programa para congresistas

DÍA 1

22 noviembre

Cóctel de bienvenida. Hipotels Playa de Palma Palace 5*. Ofrecido por American Express
20:00 - 22:00

DÍA 2

23 noviembre

Bienvenida al Palau de Congressos de Palma: acreditación

09:00 - 09:25

¡De más a mejor! Inauguración Congreso

09:30 - 09:55

Intervienen: Rosana Morillo, Secretaria de Estado de Turismo Gobierno de España | Jorge Marichal, Presidente de CEHAT | María Frontera, Presidenta de la FEHM | Marcial Rodríguez, Conseller Insular de Turismo Consell de Mallorca | Javier García Cuenca Presidente de ITH

Diálogo Macroeconómico

10:00 - 10:40

Moderador: Ramón Estalella, Secretario general CEHAT

Intervienen: Ignacio de la Torre, Socio Arcano Partners | Jaume Masana, Director de Negocio CaixaBank

Soluciones para hoteles independientes en un mercado en concentración

Powered by WTW

10:45 - 11:10

Moderador: Juan Carlos Tárraga, Head of Travel & Tourism de WTW España

Intervienen: Andrés Soldevila, Managing Director de Naboga Capital (Hoteles Sant Francesc, Can Ferrereta y Villa Soro, Majestic Hotel Group) | Bruno Hallé, Socio de Cushman&Wakefield | David Rico, Director de CaixaBank Hotels & Tourism | Javier Vich Consejero Delegado de Summum Hoteles

La relevancia de la comunicación en el turismo y cómo acentuar el turismo en la comunicación

11:15 - 11:40

Moderador: María Umbert, Directora de Comunicación de Meliá Hotels Internacional

Intervienen: Carles Lamelo, Director y presentador del programa Gente Viajera de Onda Cero | Manuel Molina, Editor - Director de Hosteltur | Carlos Molina, Periodista de la sección de Empresas Cinco Días | Juan Luis Ruíz Collado, Experto en Turismo Periodista

Café

11:45 - 12:10

La necesidad de saber distribuir. ¿Gastas o inviertes? El camino hacia el éxito y la rentabilidad de tu venta directa

Powered by Mirai

12:15 - 12:55

Intervienen: Pablo Sánchez, General Director de Mirai Consulting | Marta Romero, Senior consultant de Mirai Consulting | Javier Delgado, Co Managing Partner & EMEA CEO de Mirai | Guillermo Albizuri, Senior Director de Google | Jordi de las Moras, General Director de Garden Hotels

Abriendo nuevos horizontes. Sostenibilidad de España como destino

13:00 - 13:25

Moderador: Eduardo Colom, Periodista de El Mundo

Intervienen: Gabriel Subías, CEO de World2Meet | David Rodríguez, Socio director Transport de, Deloitte | José Manuel Lastra, Vicepresidente Primero Ejecutivo de CEAV

Comida en Palau de Congressos

13:30 - 14:50

Transformación inteligente. ¿Cómo nos está cambiando la tecnología y la inteligencia artificial?

Powered by Cosentino

15:00 - 15:40

Moderador: Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH

Intervienen: Patricia Rosselló, CEO de Roibos Technologies | Jaime Cabanes, Product Director de HBX Group | Jorge Núñez, CEO de AdQuiver | Mar de Muñoz, Directora General de distribución online e innovación de Ávoris

Café

15:45 - 16:10

La visión de los CEO

Powered by Openroom

16:15 - 17:10

Moderadora: María Frontera, Presidenta de FEHM

Intervienen: Simón Pedro Barceló, Presidente de Grupo Barceló | Carmen Riu, Consejera Delegada de RIU Hotels & Resorts | Javier Águila, Presidente para Europa, África y Oriente Medio de Hyatt Hotel Corporation

¿Qué puedo aportar yo, como hotelero, a la sociedad?

17:15 - 17:45

Moderador: Alberto Bernabé, Senior Advisor de PwC

Intervienen: Pau Crespí, Director General de Biolínea | José Reyes Moreno, Presidente Asociación Española Contra el Cáncer en Illes Balears | Marc Balaguer, Subdirector de Operaciones de Zafiro Hotels, Proyecto Hoteles de Narices

Fin de la jornada

17:45 - 18:00

Cena en Finca Son Amar Ofrecida por Aded

20:00 - 23:15

DÍA 3

24 noviembre

Bienvenida al Palau de Congressos de Palma: acreditación

09:30 - 09:55

Retos y soluciones para la atracción de personal en el turismo y la profesionalización del sector

Powered by Mapal

10:00 -10:25

Moderadora: Ana María Camps, Directora del Congreso CEHAT

Intervienen: Ana Zorita-Viota, Directora Corporativa de Desarrollo. Talento y Formación de THB Hotels | Juan Torroba, CEO de beWanted | Bernat Cañellas, CEO y Cofundador de Schôlers | Isabel López, Consultora diagnóstico cultural de Great Place To Work España

La sostenibilidad sostenible en el turismo

Powered by Enovam

10:30 - 11:10

Moderador: Miguel Mirones, Presidente de ICTE

Intervienen: Carlos Vidal, Co-CEO y Cofundador de Enovam | José Mañas, CEO y Cofundador Grupo WDNA | Juan Francisco Paz Pascual, Director de Arquitectura Sener | Mercè Girbau, CEO Girbau Group | Mar de Miguel Colom, Vicepresidenta ejecutiva de AEHM, Presidenta Junta Directiva de Miembros Afiliados de la OMT

Café

11:15 - 11:40

Transformación digital: base para la venta y una gestión más eficaz

11:45 - 12:10

Moderador: Toni Homar, Corporate Chief Commercial & Marketing Officer de Zafiro Hotels

Intervienen: Fermín Carmona, CEO y Cofundador de Hotelverse | Rafael Magaña, CEO de Mazinn | Francisco Huidobro, Director de Servicios Digitales para Empresas de Orange | Xavier López, CEO y Cofundador de EISI SOFT

Conectando con éxito: comunicación, marketing y experiencia de cliente

12:15 - 12:40

Moderador: Juan Daniel Núñez, Editor de Smart Travel News

Intervienen: Andreu Genestra, Chef Estrella Michelin | Gina Matheis, CEO de Paraty Tech | Javier Guadiana, CEO y Fundador de Reason Why | Marta Gutiérrez, Senior VP & CEO de Ogilvy

Destinos turísticos y su promoción

Powered by Adquiver

12:45 - 13:10

Moderador: Juan Carlos Cavero, Director de Agenttravel.es

Intervienen: Jaime Martínez, Alcalde de Palma de Mallorca | Juan Antonio Amengual, Alcalde de Calvià | Nuria Montes, Consejera de Innovación, Industria, Comercio y Turismo de Comunidad Valenciana

Entrega de premios

13:15 - 13:40

Clausura Congreso

13:45 - 14:30

Intervienen: Jorge Marichal, Presidente de CEHAT | María Frontera, presidenta de la FEHM | Antonio Garamendi, Presidente de CEOE | Llorenç Galmés Presidente del Consell Mallorca | Margalida Prohens Presidenta de Islas Baleares

Final del Congreso

14:30 - 14:45

Agenda del Congreso

Programa para acompañantes

DÍA 1

22 noviembre

Cóctel de bienvenida Hipotels Playa de Palma Palace 5*. Ofrecido por American Express
20:00 - 22:00

DÍA 2

23 noviembre

Excursión - Fábrica de Majorica y Cuevas del Drach
10:00 - 16:30

Cena en Finca Son Amar Ofrecida por Aded
20:00 - 23:15

DÍA 3

24 noviembre

Excursión - Palma Monumental
10:00 - 14:00



Ponentes

XIX Congreso de Hoteleros Españoles



Rosana Morillo

Secretaria de Estado
de Turismo del Gobierno
de España



Jorge Marichal

Presidente
de CEHAT



María Frontera

Presidenta
de la FEHM



Natalia Bayona

Executive Director
de la OMT



Antonio Garamendi

Presidente
de la CEOE



Javier García Cuenca

Presidente
del ITH



Ignacio de la Torre

Socio
de Arcano Partners



Jaume Masana

Director
de Negocio
CaixaBank



Ramón Estalella

Secretario general
de CEHAT



Gabriel Subías

CEO
de World2Meet



María Umbert

Directora de Comuni-
cación de Meliá Hotels
Internacional



**Álvaro Carrillo
de Albornoz**

Director General
del ITH



Manuel Molina
Editor - Director
de Hosteltur



Carlos Vidal
CEO y Cofundador
de Enovam



Alberto Bernabé
Senior Advisor
en PwC



Ana Zorita-Viota
Directora Corporativa de
Desarrollo. Talento y For-
mación de THB hotels



Ana María Camps
Directora del Congreso
CEHAT



Andrés Soldevila
Managing Director /
NABOGA CAPITAL
Hoteles Sant Francesc,
Can Ferrereta y Villa Soro,
Majestic Hotel Group



Andreu Genestra
Chef
Estrella Michelin



Bernat Cañellas
CEO y Cofundador
de Schölers



Bruno Hallé
Socio
de Cushman & Wakefield



Carles Lamelo
Director y presentador
de "Gente Viajera"
en Onda Cero



Carlos Molina
Periodista de la sección
de Empresas en
Cinco Días



Carmen Riu
Consejera Delegada de
RIU Hotels & Resorts



David Rodríguez
Socio director Transport,
Hospitality and Services
de Deloitte



David Rico
Director CaixaBank
Hotels & Tourism
de CaixaBank



Eduardo Colom
Periodista
en El Mundo



Fermín Carmona
CEO y Cofundador
de Hotelverse



Francisco Huidobro Ruiz
 Director de Servicios
 Digitales para Empresas
 de Orange



Gina Matheis
 CEO
 de Paraty Tech



Guillermo Albizuri
 Managing Director
 Travel, Finance,
 Edu & Startups
 de Google



Isabel López
 Consultora diagnóstico
 cultural de Great Place To
 Work España



Jaime Cabanes
 Product Director
 de HBX Group



Jaime Martínez
 Alcalde
 de Palma de Mallorca



Javier Guadiana
 CEO y Fundador
 de Reason Why



Javier Vich
 Consejero Delegado
 de Summum Hoteles



Javier Delgado
 Co Managing Partner
 & EMEA CEO
 de Mirai



Javier Águila
 Presidente para Europa,
 África y Oriente Medio
 de Hyatt Hotel
 Corporation



Jordi de las Moras
 General Director
 de Garden Hotels



Jorge Núñez
 CEO
 de AdQuiver



José Mañas
 CEO y Cofundador
 de Grupo WDNA



José Reyes Moreno
 Presidente
 de Asociación Española
 Contra el Cáncer
 en Illes Balears



José Manuel Lastra
 Vicepresidente
 Primero Ejecutivo
 de CEAV



Juan Torroba
 CEO
 de beWanted



Juan Antonio Amengual

Alcalde
de Calviá



Juan Carlos Tárraga

Head of Travel & Tourism
de WTW España



Juan Carlos Cavero

Director
de Agenttravel.es



Juan Daniel Núñez

Editor
de Smart Travel News



**Juan Francisco Paz
Pascual**

Director de Arquitectura
de Senner



Juan Luis Ruíz Collado

Periodista
Experto en Turismo



Llorenç Galmés

Presidente
del Consell Mallorca



Mar de Miguel Colom

Presidenta Junta
Directiva Miembros Afilia-
dos de la OMT,
Vicepresidenta ejecutiva
AEHM



Mar de Muñoz

Directora General
de distribución online
e innovación
de Ávoris



Marc Balaguer

Subdirector
de Operaciones
de Zafiro Hotels
Proyecto Hoteles
de Narices



Marcial Rodríguez

Conseller Insular
de Turismo
del Consell de Mallorca



Margalida Prohens

Presidenta
de Islas Baleares



Marta Romero

Senior consultant
de Mirai Consulting



Marta Gutiérrez

Senior VP & CEO
de Ogilvy



Mercè Girbau

CEO
de Girbau Group



Miguel Mirones

Presidente
del ICTE



Nuria Montes

Consejera de Innovación,
Industria, Comercio
y Turismo de la
Comunidad Valenciana



Pablo Sánchez

General Director
de Mirai Consulting



Patricia Rosselló

CEO
de Roibos Technologies



Pau Crespi

Director General
de Biolínea



Rafael Magaña

CEO
de Mazinn



Simón Pedro Barceló

Presidente
Grupo Barceló



Toni Homar

Corporate Chief
Commercial & Marketing
Officer de Zafiro Hotels



Xavier López

CEO y Cofundador
Executive Officer
de EISI SOFT



XIX Congreso de Hoteleros Españoles 2023

¡Mas de 500 asistentes y 65 ponentes de primer nivel en el XIX Congreso de Hoteleros Españoles!

Mallorca acogió, del 22 al 24 de noviembre de 2023, la XIX edición del **Congreso de Hoteleros Españoles**. El sector hotelero, bajo el lema **'De más a mejor'** y tras un año histórico, reunió en Mallorca a más de 500 asistentes y ponentes destacados del ámbito turístico.

Organizado por la **Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)**, en colaboración con la **Federación Hotelera de Mallorca (FEHM)**, el Congreso contó con el **aval de las instituciones públicas locales como el Gobierno de las Islas Baleares, el Consell Insular de Mallorca y el Ayuntamiento de Palma de Mallorca**.

La sede elegida para esta edición del Congreso de Hoteleros Españoles fue la ciudad de Palma, en Mallorca, **referente del sector a nivel nacional e internacional y cuna destacada del turismo en España**. La amplia oferta cultural y de entretenimiento que ofrece Palma de Mallorca, respaldada por sus infraestructuras y la fusión de los encantos mediterráneos y cosmopolitas de esta ciudad, la convertían en el escenario perfecto para la celebración de esta gran cita del sector turístico.

La XIX edición del Congreso dio comienzo en el Ayuntamiento de Palma con la recepción por parte de Jaime Martínez, alcalde de la ciudad, del Comité Organizador del evento compuesto por el presidente de CEHAT, Jorge Marichal; la presidenta de la FEHM, María Frontera; el secretario general de CEHAT, Ramón Estalella; y la directora del Congreso, Ana María Camps.

El jueves 22 de noviembre tuvo lugar el evento inaugural que corrió a cargo de **Marcial Rodríguez**, representante del Consell de Mallorca en la Conselleria insular de Turismo; **Javier García Cuenca**, presidente de ITH; **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT; **María Frontera**, presidenta de la FEHM.

Uno de los hitos del evento se desarrolló el jueves por la noche en la Cena de Gala del Congreso, donde se recreó una revetla o fiesta popular mallorquina con animación,

música y producto local dejando constancia del carácter mediterráneo de esta edición.

Mediante el extenso programa de conferencias preparado para este evento, los participantes tuvieron la valiosa oportunidad de presenciar durante tres jornadas a 65 destacados ponentes compartir reflexiones y proporcionar las claves fundamentales para la recuperación y el desarrollo futuro del sector. Así, los congresistas pudieron disfrutar de mesas debate protagonizadas, por ejemplo, por algunos de los principales CEO del sector como **Javier Águila**, presidente para Europa, África y Oriente Medio de Hyatt; **Carmen Riu**, consejera delegada de Riu Hotels & Resorts; y Simón **Pedro Barceló**, copresidente del Grupo Barceló; o de personalidades como el prestigioso economista **Ignacio de la Torre**, de Arcano Partners, y el director de negocio de CaixaBank, **Jaume Masana**.



Durante el Congreso, CEHAT también optó por distinguir a aquellos hoteleros y entidades vinculadas al sector, por su dedicación y destacada gestión a lo largo de tantos años. Este gesto resaltó su valiosa contribución al desarrollo y fortalecimiento de la industria hotelera, otorgando el timbre de honor a las siguientes categorías:



Hotelera de honor

D^a. Pilar Güell

Cofundadora RIU Hotels & Resorts

Por ser pionera, consolidar los pilares de RIU e implicarse en todas las decisiones de la compañía



Aliado de Honor

D^o. Antoni Riera,

Director de la Fundación Impulsa

Por su aportación al conocimiento estratégico y guía de la economía circular



Anfitrión de Honor

D^o. Juan Llull

Presidente de Hipotels Hotels & Resorts

Exponente de la marca Mallorca gracias al empeño y valores como trabajo y humildad



Embajadores de Honor

Dinamarca: Bodil Hjørngaard y Dorte Kring

Suecia Britt Eriksson

Francia: Christian Larriet

Asimismo, el Congreso acogió la entrega del VI Premio de RSC Hotelera, organizado por Fundación InterMundial, Tourism & Law y CEHAT, que premió a **Hotel Taimar** (categoría social), **Garden Hotels** (categoría económica) y **Grupo Piñero** (categoría medioambiental). Los proyectos presentados en la competición del Premio RSC Hotelera han alcanzado un nivel de excelencia y originalidad

tan notable que el jurado decidió otorgar un reconocimiento adicional: el premio especial del Jurado. **Ecocirer Healthy Stay** de Mallorca fue merecedor de este galardón sobresaliendo por su compromiso con la sostenibilidad y la innovación en la industria hotelera. Además, en este evento se inauguró la categoría del Premio Especial Personalidad Hotelera, otorgado a **Gloria Fluxà**, vicepresidenta y responsable de Sostenibilidad en Grupo Iberostar. Este reconocimiento subraya su compromiso personal con la promoción de un turismo responsable, que prioriza la protección del medio ambiente y el bienestar social en la industria hotelera.

La comunicación en el ámbito turístico también ocupó un papel destacado durante el Congreso de Hoteleros Españoles a través de varias mesas en las que se puso de relieve su importancia para la industria y durante la entrega de varias distinciones de comunicación a relevantes medios sectoriales como **Nexotur, Hosteltur** y el periodista **Juan Luis Ruiz Collado**, como cronista de la evolución de la industria turística de Mallorca.

El Congreso finalizó con una clausura a cargo de **Margalida Prohens**, presidenta de las Islas Baleares; **Llorenç Galmés**, presidente del Consell Insular de Mallorca; **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT y **María Frontera**, presidenta de la FEHM.

Aunque no pudieron acompañar al sector físicamente, también quisieron trasladarle su apoyo y su felicitación por el buen hacer de la industria otras personalidades destacadas del turismo como **Rosana Morillo**, secretaria de Estado de Turismo, que trasladó; **Antonio Garamendi**, presidente de CEOE, y **Natalia Bayona**, directora ejecutiva de la Organización Mundial del Turismo.

Esta XIX edición del congreso estuvo además respaldada por proveedores de primer nivel y contó con más de mil metros cuadrados de zona de exposición donde se dieron cita alrededor de 50 empresas de todos los sectores del turismo, que ofrecen productos y servicios específicos para toda la cadena de valor del sector hotelero.



Ponencias y mesas de debate

01 Diálogo macroeconómico

Ponentes



Ignacio de la Torre

Socio de Arcano Partners



Jaume Masana

Director de Negocio CaixaBank



Ramón Estalella

(Moderador)

Secretario general de CEHAT

Durante la conferencia diálogo macroeconómico, se presentó una proyección de crecimiento económico para España en los próximos tres años, que se ubica en torno al 2% anual. Se enfatizaron dos factores esenciales para este crecimiento: en primer lugar, se anticipa un aumento en las horas trabajadas, principalmente gracias a la inmigración y la incorporación de jóvenes en el mercado laboral. En segundo lugar, se proyecta un incremento en la productividad laboral, estimado en un 0,7% en España. No obstante, es crucial subrayar que, a menos que la inteligencia artificial tenga un impacto significativo en la mejora de la productividad, el crecimiento económico en el país no superará el 1,2% anual en el futuro cercano.

Los expertos llevaron a cabo un análisis detallado del riesgo asociado al crecimiento económico en España, destacando especialmente la sólida posición financiera del sector privado. A pesar de que algunas familias puedan haber agotado sus ahorros, el aumento en la población activa ha generado un impulso adicional en el consumo. Además, se ha observado una disminución en la deuda, lo cual se refleja en un incremento de los ahorros financieros y una disminución de la deuda principal de hogares y empresas. Esto les permite mantener un nivel de endeudamiento sostenible para seguir impulsando el consumo y fomentando el crecimiento económico. Los participantes también estimaron una disminución en las tasas de interés, aunque la velocidad de esta reducción aún es incierta. Asimismo, se pronostica una normalización de las tasas de interés en torno al 2% para el año 2026.

El reto demográfico fue identificado como uno de los mayores desafíos para el sector, dado que la escasez de trabajadores podría afectar la capacidad productiva de las empresas. Para hacer frente a esta situación, se enfatizó la importancia de atraer, formar de manera continua y retener el talento en la industria turística. Además, se considera esencial explorar nuevos mercados y elevar la reputación del sector a nivel nacional para impulsar un crecimiento sostenible en la economía española.

Estas conclusiones señalan la necesidad de mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, la estabilidad financiera y la gestión eficiente de los recursos humanos en el sector turístico, aspectos esenciales para garantizar la resiliencia y el desarrollo sostenible.

02 Soluciones para hoteles independientes en un mercado en concentración

Ponentes



Andrés Soldevila

Managing Director /
NABOGA CAPITAL
Hoteles Sant Francesc,
Can Ferrereta y Villa Soro,
Majestic Hotel Group



Bruno Hallé

Socio
de Cushman & Wakefield



David Rico

Director CaixaBank
Hotels & Tourism
de CaixaBank



Javier Vich

Consejero Delegado
de Summum Hoteles



Juan Carlos Tárraga

(Moderador)
Head of Travel & Tourism
de WTW España



Powered by WTW

El ingreso de nuevos inversores en el sector ha llevado a los hoteleros experimentados a explorar nuevas oportunidades. La corriente actual implica la búsqueda de nichos específicos y la destacada excelencia en ellos, ya sea incursionando en hoteles deportivos, gastronómicos u otras áreas. Además, tanto los grandes grupos hoteleros como los hoteles independientes disponen de financiación, donde el 50% de la financiación se otorga a cada uno de los grupos. Esto les brinda recursos para realizar inversiones y lograr la deseada diferenciación.

Para que los hoteles independientes puedan tener éxito en un mercado altamente competitivo, es fundamental que encuentren un nicho o se especialicen, manteniéndose auténticos en su enfoque y, posteriormente, comuniquen de manera efectiva el producto que ofrecen a sus clientes.

Sin embargo, existe la oportunidad para que los hoteles independientes se organicen y colaboren en la gestión y optimización de compras. Esto les permitiría mantener sus ventajas como establecimientos independientes, al mismo tiempo que aprovechan las economías de escala.

03 La relevancia de la comunicación en el turismo y cómo acentuar el turismo en la comunicación

Ponentes



Carles Lamelo

Director y presentador de "Gente Viajera" en Onda Cero



Manuel Molina

Editor - Director de Hosteltur



Carlos Molina

Periodista de la sección de Empresas en Cinco Días



Juan Luis Ruíz Collado

Periodista Experto en Turismo



María Umbert

(Moderadora)

Directora de Comunicación de Meliá Hotels Internacional

En el ámbito de la comunicación, los representantes de las empresas turísticas destacaron que el sector está notoriamente subrepresentado en los medios de comunicación. Enfatizaron la necesidad de priorizar la honestidad, la responsabilidad y la transmisión de información precisa como elementos cruciales para construir la confianza en la industria turística. También subrayaron la importancia de reposicionar el sector turístico a nivel nacional como un sector estratégico de la economía española. Asimismo, reconocieron los desafíos de transmitir un mensaje unificado en el sector, debido a la diversidad de actores en el ámbito, y alentaron a fomentar una mayor cohesión empresarial.

Todos los ponentes enfatizaron la importancia de adoptar un mensaje más auténtico para generar un cambio genuino. Además, resaltaron que la comunicación efectiva desempeña un papel crucial en la atracción de talento hacia el sector.

04 La necesidad de saber distribuir, ¿gastas o inviertes? El camino hacia el éxito y la rentabilidad de tu venta directa

Ponentes



Pablo Sánchez

General Director
de Mirai Consulting



Marta Romero

Senior consultant
de Mirai Consulting



Javier Delgado

Co Managing Partner
& EMEA CEO de Mirai



Guillermo Albizuri

Managing Director Travel,
Finance, Edu & Startups
de Google



Jordi de las Moras

General Director
de Garden Hotels

mirai

Apostamos por tu hotel

Powered by Mirai

En España, se prevé que los hoteles destinen 1.000 millones de euros en comisiones a plataformas online para el año 2023, según un estudio de Phocuswright. A su vez, los gigantes del mercado, como Booking y Expedia, destinan el 50% de sus ingresos al marketing. Ante estos datos, se abordó la conversación sobre cómo los hoteleros podrían aumentar sus ventas directas, invirtiendo en estrategias de marketing y disminuyendo su dependencia de intermediarios.

Se subrayó la importancia de tener un sistema CRM, centros de llamadas y programas de fidelización para reducir la dependencia de las OTAs (Agencias de Viajes en Línea) y establecer un modelo dinámico y más diversificado. Todos los oradores alentaron a los hoteleros a iniciar su propia venta directa a través del canal online para mantener sus márgenes, ya que con la estrategia adecuada pueden lograr resultados similares invirtiendo entre un 5% y un 10% en marketing digital en comparación con el 18% al 20% en comisiones que cobran las OTAs.

En este contexto, se resaltó la importancia de implementar sistemas CRM, establecer centros de llamadas y desarrollar programas de fidelización como medidas para reducir la dependencia de las OTAs (Agencias de Viajes en Línea) y establecer un modelo dinámico y más diversificado. Todos los oradores alentaron a los hoteleros a aventurarse en la venta directa a través del canal online, ya que, con la estrategia adecuada, pueden lograr resultados similares invirtiendo entre un 5% y un 10% en marketing digital, en comparación con el 18% al 20% en comisiones que cobran las OTAs.

No obstante, esta nueva estrategia requerirá equipos capacitados y comprometidos. En este sentido, se hizo hincapié en la importancia de disponer de la tecnología adecuada y de ser pacientes implementando tácticas para fortalecer el canal directo con el objetivo de obtener resultados a medio y largo plazo.

05 Abriendo nuevos horizontes. Sostenibilidad de España como destino

Ponentes



Gabriel Subías

CEO de World2Meet



David Rodríguez

Socio director Transport,
Hospitality and Services
de Deloitte



José Manuel Lastra

Vicepresidente Primero
Ejecutivo de CEAV



Eduardo Colom

(Moderador)
Periodista en El Mundo

España, como una de las principales potencias turísticas a nivel mundial, ocupa la segunda posición en número de turistas y la tercera en gasto turístico. El país también ha sido reconocido por ser pionero en prácticas sostenibles en la industria. En este contexto, se generó un debate sobre si la sostenibilidad debe ser reflejada en el precio final que pagan los consumidores. Un estudio de la WTTC arrojó datos reveladores: el 69% de los viajeros a nivel mundial mostraron cierto interés en la sostenibilidad, mientras que el 75% de los viajeros premium estaban dispuestos a pagar más por experiencias turísticas sostenibles.

A pesar de los hallazgos de estos informes, los ponentes coincidieron en que la sostenibilidad, tanto en términos ambientales como sociales, es una responsabilidad fundamental en el sector. Esto implica promover empleos dignos y respetar las comunidades locales, sin que esto represente un coste adicional para los turistas.

Además, los ponentes estuvieron de acuerdo en que España tiene la oportunidad de definir su visión como destino turístico en el futuro, más allá del tradicional concepto de "Sol y playa". Para lograrlo, es esencial comprender las necesidades de los nuevos mercados emergentes, como Asia, y adaptarse para satisfacer sus demandas.

06 Transformación inteligente. ¿Cómo nos está cambiando la tecnología y la inteligencia artificial?

Ponentes



Patricia Rosselló

CEO de Roibos Technologies



Jaime Cabanes

Product Director
de HBX Group



Jorge Núñez

CEO de AdQuiver



Xavier López

Directora General
de distribución online
e innovación de Ávoris



Álvaro Carrillo de Albornoz

(Moderador)

Director General de ITH

COSENTINO®

Powered by Cosentino

La inteligencia artificial emerge como una herramienta esencial para la optimización de costes y el aumento de la productividad en la industria turística. Sus aplicaciones son diversas y abarcan un amplio espectro de funciones, desde predecir la demanda y cancelaciones hasta mejorar la calidad de los centros de atención al cliente. Esto incluye la implementación de chatbots para una atención más eficiente, la formación de empleados a través de sistemas de inteligencia artificial, y la creación de agentes de viajes virtuales disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Sin embargo, esta transición hacia la inteligencia artificial plantea desafíos significativos. Uno de ellos consiste en acompañar a los trabajadores durante este proceso de cambio tecnológico, mostrándoles cómo la tecnología puede permitirles enfocarse en tareas de mayor valor añadido en lugar de reemplazarlos. Además, se enfrenta la dificultad de acceder a datos que actualmente están en manos de intermediarios como las OTAs (Agencias de Viajes en Línea), lo que puede limitar el potencial de la inteligencia artificial en la toma de decisiones informadas.

La industria turística deberá adaptarse a las nuevas tendencias de búsqueda y formas de promoción en línea. Al mismo tiempo, se enfrenta a la falta de regulaciones a nivel europeo, lo que la coloca en una posición rezagada en comparación con otros mercados, como el estadounidense, que han avanzado más en la integración de la inteligencia artificial en sus operaciones. Por tanto, es de suma importancia que la industria establezca un código ético sólido que guíe el uso y desarrollo de la inteligencia artificial en este ámbito, garantizando una implementación responsable y beneficiosa para todos los involucrados.

Ponentes



Simón Pedro Barceló

Presidente
Grupo Barceló



Carmen Riu

Consejera Delegada
de RIU Hotels & Resorts



Javier Águila

Presidente para Europa, África
y Oriente Medio de Hyatt Hotel
Corporation



María Frontera

Presidenta de la FEHM



Powered by Openroom

Los tres ponentes, Carmen Riu, Javier Águila y Simón Pedro Barceló discutieron acerca de los diversos modelos de negocio hotelero, incluyendo la gestión, la franquicia y la propiedad. Además, destacaron momentos históricos de sus grupos hoteleros y la importancia de la circularidad en la industria.

Los expertos coincidieron en que no existe un modelo de gestión hotelera superior a otro. Simón Pedro Barceló destacó la flexibilidad del modelo de Grupo Barceló, con un equilibrio entre hoteles en gestión, propiedad y alquiler, lo que les permite un crecimiento acompañado de una cómoda flexibilidad financiera. Por otro lado, el modelo de Riu Hotels & Resorts es principalmente de propiedad (99%), lo que les confiere un mayor control, incluyendo el control de sus costes. En contraste, Hyatt tiende hacia un modelo de gestión de hoteles (75%).

Un momento histórico de gran relevancia para Simón Pedro Barceló fue cuando su grupo se aventuró en América, inaugurando su primer hotel en Punta Cana, seguido más tarde por Riu Hotels & Resorts. Carmen Riu destacó el acuerdo con TUI como un hito fundamental en la antesala de la internacionalización, marcando un paso crucial hacia la mayor profesionalización de su compañía.

Javier Águila enfatizó que la clave para el crecimiento reside en la capacidad de anticipación y en la toma de decisiones rápidas, que brindan una ventaja competitiva. Un ejemplo de esto fue la adquisición del Hotel Riu de Madrid, donde el Carmen y su hermano Luis Riu tuvieron que tomar la decisión sobre entrar en el mercado urbano en menos de dos horas.

En cuanto a la circularidad, Riu Hotels comenzó a incursionar en esta área y espera avanzar significativamente en los próximos dos años. El Grupo Barceló cuenta con más experiencia en esta área y se pueden empezar a observar sus frutos. Un ejemplo de ello es la fabricación de alpargatas a partir de residuos de su hotel de Menorca y que posteriormente las vende en el propio hotel, compartiendo los ingresos con fabricantes locales.

Hyatt y su iniciativa "World of Care" han logrado reducir residuos y desperdicios de alimentos en Alemania, además de proporcionar empleo a 5000 personas de colectivos desfavorecidos a nivel mundial, con planes de duplicar esta cifra para 2025.

Se resaltó la importancia de la inversión pública y privada en la industria turística española, un sector demostradamente resiliente, y se destacó la necesidad de valorar las oportunidades de carrera en el sector, desde roles iniciales hasta posiciones directivas, evidenciando cómo se puede crecer y desarrollarse profesionalmente dentro de la industria hotelera.

08 ¿Qué puedo aportar yo, como hotelero, a la sociedad?

Ponentes



Pau Crespi

Director General
de Biolínea



José Reyes Moreno

Presidente
de Asociación Española Contra
el Cáncer en Illes Balears



Marc Balaguer

Subdirector de Operaciones
de Zafiro Hotels Proyecto Hoteles
de Narices



Alberto Bernabé

(Moderador)
Senior Advisor en PwC

En esta mesa redonda, los ponentes resaltaron cómo acciones aparentemente pequeñas pueden generar un impacto significativo en la sociedad, y recalcaron que la industria hotelera se encuentra comprometida con las necesidades sociales, como se ha demostrado en numerosas ocasiones.

La Asociación Española Contra el Cáncer en Illes Balears, ha colaborado con la FEHM para implementar el proyecto “Respiro Libre”. Este proyecto busca convertir áreas turísticas en espacios libres de tabaco, con el objetivo que se disminuya el consumo de tabaco y se proteja las personas no fumadoras del humo nocivo. Esta iniciativa se llevó a cabo mediante la formación de empleados del sector turístico y actualmente están trabajando para convertir las playas de Baleares en zonas libres de humo.

Por otro lado, la FEHM, ASIMA y Biolínea se unieron para crear la Escuela Superior de Técnicos de Mantenimiento, un programa que brinda formación en FP Dual a 125 estudiantes para convertirse en técnicos de mantenimiento de hoteles. Es digno de destacar que todos estos estudiantes han conseguido empleo al finalizar su formación en alguno de los hoteles de la isla.

Asimismo, en 2014, la FEHM inició una iniciativa para recaudar fondos para Sonrisa Médica, con el objetivo de aumentar la presencia de payasos en hospitales de Mallorca, Menorca e Ibiza. Gracias al esfuerzo humano de los equipos de hoteles en Mallorca, se logró recaudar 26.000€ en 2022 para esta causa. La organización ya está planificando nuevos proyectos para hacer que la estancia de los niños en los hospitales sea más agradable.

09 Retos y soluciones para la atracción de personal en el turismo y la profesionalización del sector

Ponentes



Ana Zorita-Viota

Directora Corporativa de Desarrollo. Talento y Formación de THB hotels



Juan Torroba

CEO de beWanted



Bernat Cañellas

CEO y Cofundador de Schöolers



Isabel López

Consultora diagnóstico cultural de Great Place To Work España



Ana María Camps

(Moderadora)
Directora del Congreso CEHAT



Powered by Mapal

La industria turística enfrenta un desafío crítico en la actualidad: la escasez de talento. Para el año 2030, se prevé la creación de alrededor de 882 mil empleos en este campo. Sin embargo, existe una falta de compromiso entre los jóvenes hacia esta área laboral, lo que dificulta cubrir estas necesidades de la industria.

Para superar esta escasez de talento, diversas soluciones y enfoques están emergiendo en el sector. Empresas como beWanted están implementando plataformas que sitúan al trabajador en el centro, facilitando la conexión entre empleadores y empleados en la industria hotelera.

Los conceptos de upskilling (mejora de habilidades existentes), reskilling (adquisición de nuevas habilidades) y liderazgo están adquiriendo un papel fundamental para inspirar a las personas y proporcionarles las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del futuro.

Las formaciones y la educación también están evolucionando para adaptarse mejor a las necesidades del sector. La formación universitaria y la Formación Profesional (FP) están adoptando un enfoque más práctico y orientado al mercado laboral. La FP dual, que combina la formación académica con la práctica en empresas, está ganando relevancia al permitir a los estudiantes desarrollar habilidades y competencias directamente aplicables al mundo laboral. En este contexto, las competencias necesarias en el sector van más allá de la parte operativa, abarcando habilidades sociales, liderazgo, gestión de equipos, multiculturalidad, comunicación con las nuevas generaciones y una adaptación eficaz a las tecnologías emergentes, aspectos esenciales para el éxito en la industria turística moderna.

10 La sostenibilidad sostenible en el turismo

Ponentes



Carlos Vidal

Co-CEO y Cofundador
de Enovam



José Mañas

CEO y Cofundador
de Grupo WDNA



Juan Francisco Paz Pascual

Director de Arquitectura
de Senner



Mercè Girbau

CEO de Girbau Group



Mar de Miguel Colom

Presidenta Junta Directiva
Miembros Afiliados de la OMT,
Vicepresidenta ejecutiva AEHM



Miguel Mirones

(Moderador)
Presidente de ICTE



Powered by Enovam

El enfoque hacia la sostenibilidad en la industria turística va más allá de la simple implementación de prácticas sostenibles en los hoteles; se dirige hacia la creación de destinos turísticos sostenibles en su totalidad. Identificar el público al que se pretende atraer a estos destinos es fundamental para orientar las estrategias y ofrecer experiencias acordes a sus intereses. La colaboración y la innovación son esenciales para este propósito, y España está liderando la normalización y certificación de la calidad turística.

La iniciativa de crear una marca única de sostenibilidad, identificable por la letra "S", busca certificar a los establecimientos turísticos que cumplen con criterios específicos de sostenibilidad. Esta certificación será auditable por el Instituto de Calidad Turística y se considera fundamental el apoyo y la cooperación entre entidades públicas y privadas para su implementación y éxito.

11 Transformación digital: base para la venta y una gestión más eficaz

Ponentes



Fermín Carmona
CEO y Cofundador
de Hotelverse



Rafael Magaña
CEO de Mazinn



Francisco Huidobro Ruiz
Director de Servicios
Digitales para Empresas
de Orange



Xavier López
CEO y Cofundador
Executive Officer
de EISI SOFT



Toni Homar
(Moderador)
Corporate Chief
Commercial & Marketing
Officer de Zafiro Hotels

La digitalización en la gestión hotelera ha evolucionado significativamente, abarcando tanto la optimización de costes como el incremento de ingresos. Se ha orientado hacia la personalización de servicios para ofrecer mayor valor al cliente, generando así nuevas fuentes de ingresos para los hoteles. Un ejemplo ilustrativo de esta nueva estrategia empresarial es la posibilidad de que los clientes elijan la habitación deseada, de manera similar a como se selecciona un asiento en una aerolínea.

El enfoque siempre se dirige hacia tres pilares fundamentales: rentabilidad, experiencia del cliente y generación de ingresos adicionales. La aplicación de la tecnología se adapta especialmente a aquellos clientes que están abiertos y listos para adoptar estas innovaciones, especialmente las nuevas generaciones. La incursión de la inteligencia artificial o el Big Data en la industria hotelera está destinada a transformar la experiencia del consumidor, aunque en la actualidad resulta desafiante prever todas las posibilidades de esta tecnología.

12 Conectando con éxito: comunicación, marketing y experiencia de cliente

Ponentes



Andreu Genestra

Chef
Estrella Michelin



Gina Matheis

CEO
de Paraty Tech



Javier Guadiana

CEO y Fundador
de Reason Why



Marta Gutiérrez

Senior VP & CEO
de Ogilvy



Juan Daniel Núñez

(Moderador)
Editor
de Smart Travel News

La mejora constante en la experiencia del usuario es un pilar fundamental para la industria hotelera en la actualidad. La usabilidad y la comunicación efectiva son aspectos clave para atraer y retener a los clientes. Uno de los aspectos cruciales es mejorar la experiencia del usuario en la página web, incluyendo nuevos métodos de pago u ofreciendo servicios adicionales como traslados y actividades. Además, la narrativa y la historia detrás de los hoteles y los hoteleros también forman parte de la experiencia del cliente. A través del storytelling adaptado a cada usuario, basado en datos, se puede personalizar la interacción más allá del momento del check-in, pero en este ámbito los hoteles aún tienen un largo recorrido por hacer.

A pesar de la percepción de indiferenciación en la industria, el lujo puede radicar en detalles como el servicio, lo que resalta la importancia de la formación a los trabajadores, donde profesiones como la de mayordomo, aún no cuentan con una escuela especializada.

Ponentes



Jaime Martínez

Alcalde
de Palma de Mallorca



Juan Antonio Amengual

Alcalde de Calviá



Nuria Montes

Consejera de Innovación,
Industria, Comercio
y Turismo de la
Comunidad Valenciana



Juan Carlos Cavero

(Moderador)
Director
de Agenttravel.es

AdQuiver

Powered by Adquiver

La promoción exitosa de un destino turístico va más allá de resaltar sus atractivos, también implica asegurar que las infraestructuras y servicios estén a la altura de las expectativas de los visitantes. En destinos como Palma o Calviá, se está priorizando su transformación en lugares gastronómicos, culturales o deportivos. Para alcanzar esta meta, es esencial reavivar la colaboración entre el sector público y privado, aprovechando tanto los fondos Next Generation como la inversión estatal para impulsar la modernización de las infraestructuras.

Romper la estacionalidad y destacar otros atractivos aparte del sol y playa contribuirá a generar empleo durante todo el año, atrayendo no solo a más turistas sino también a trabajadores hacia la industria turística. Estos esfuerzos, complementados con prácticas sostenibles, harán estos destinos más atractivos.

Carta de **Ana María Camps,** Directora del XIX Congreso de Hoteleros Españoles



“Conseguir un espacio de encuentro ha sido un reto apasionante, que hemos enfrentado, cada día, buscando los mejores enclaves e instalaciones en los que la magia del servicio pudiera hacerse presente.”

Estimados amigos:

Preparar un Congreso para hoteleros requiere una atención especial: acoger a expertos en hospitalidad no es tarea baladí.

Esta ha sido la obsesión y la guía de todo el Comité Organizador desde el momento en el que supimos que Palma de Mallorca era la ciudad escogida para la edición número XIX del Congreso de Hoteleros Españoles.

Conseguir un espacio de encuentro entre profesionales del sector, instituciones, proveedores y alumnos ha sido un reto apasionante, que hemos enfrentado, cada día, buscando los mejores enclaves e instalaciones en los que la magia del servicio pudiera hacerse presente.

Cuando, además, quieres que este encuentro tenga carácter profesional, y sea un espacio en el que compartir innovación, novedad, buenas prácticas, inclusividad, propósito, sostenibilidad y mejora continua, pero también espacios de ocio, de relax y de diversión, sabes que solo saldrá adelante con un equipo de personas profesionales, motivadas y con un objetivo común.

El XIX Congreso de Hoteleros Españoles ha estado marcado por el espíritu de esfuerzo y de trabajo por parte de los equipos de la FEHM y CEHAT. Todas las personas que

forman parte de ambas organizaciones han demostrado tener la capacidad de trabajo y de organización necesaria para preparar este Congreso. Sus esfuerzos orientados a ofrecer los mejores productos y servicios de Mallorca se han sentido en la oferta presentada a los congresistas. La colaboración del ITH en el diseño de las jornadas técnicas ha servido para contar con un plantel de panelistas de alto valor, con discurso reconocido y con exposición clara y concisa sobre los temas candentes en el sector hotelero español.

Conocer de primera mano el escenario macroeconómico español y los marcos de gestión del negocio hotelero; conocer cómo están alcanzando los hoteles los objetivos de desarrollo sostenible respetando a las personas, al medio ambiente y al entorno económico; conocer ejemplos de responsabilidad social, de buenas prácticas en materia de formación y ámbito laboral; conocer las innovaciones que nos llevarán a la mejor gestión de los residuos para eliminar el impacto ambiental; así como debatir sobre el peso que debe tener el turismo en la comunicación actual fueron los ejes de las jornadas técnicas que sirvieron, sin duda, para enmarcar unas discusiones que elevarán la profesionalidad de nuestro sector.

El Congreso culminó con la entrega, emotiva, de la distinción Hotelera de Honor a D^{ra}. Pilar Güell. El sector hotelero español debe mucho a esta mujer, nacida entre habitaciones de hotel, que ha desarrollado toda su carrera profesional tras un uniforme y que ha sabido transmitir la vocación de servicio a sus hijos y nietos.

No puedo terminar estas palabras sin agradecer a todos los asistentes al Congreso su participación. Todo este trabajo de diseño y organización no habría tenido sentido sin vosotros. Este marco incomparable de Palma ha tenido el privilegio de contar con los mayores profesionales y proveedores del sector, aquellos que, cada día, abren las puertas de sus negocios para acoger a los turistas y viajeros.

Nosotros ya estamos pensando en la siguiente edición, en la que seguir apostando por la mejora continua.

Hasta pronto,

Ana María Camps, directora del XIX Congreso de Hoteleros Españoles

Carta de **Tolo Servera,** Presidente de ADED

La Asociación de Empresas de Distribución de Alimentos, Bebidas y Limpieza de Baleares (ADED), mantiene una estrecha vinculación con el sector del alojamiento, por ello para nosotros es un privilegio contribuir al éxito de un evento tan significativo como el XIX Congreso Nacional de Empresarios Hoteleros, que se celebrará por primera vez en Mallorca y organizado por la CEHAT y FEHM el mes de noviembre de 2023.

El evento será un excelente foro de análisis de la actualidad y debate que reunirá a destacados profesionales y líderes de la industria hotelera de todo el país y en donde se expondrán los retos, las oportunidades y el futuro del sistema turístico. Creemos firmemente en la importancia del sector turístico y estamos orgullosos de apoyar iniciativas que fomentan el intercambio de conocimientos, la innovación y el desarrollo profesional.

Nuestro compromiso como patrocinadores refleja nuestra voluntad de fortalecer nuestras relaciones y apoyar el progreso del turismo. Desde ADED contribuimos como patrocinadores de la Cena de Gala en Son Amar, será un momento lúdico y destacado del congreso.

Nos sentimos afortunados de colaborar con la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca, una asociación con la que compartimos sus valores de excelencia y compromiso con el crecimiento y la innovación en el sector turístico. Su contribución al tejido social de Baleares fortalece la red de colaboración que caracteriza a las empresas de nuestra comunidad. Esta colaboración refuerza la conexión entre ADED y las empresas de Baleares además de proyectarnos a nivel nacional en el XIX Congreso Nacional de Empresarios Hoteleros.

Esperamos que esta colaboración fructífera continúe en futuros eventos y proyectos. Valoramos profundamente el acierto de la CEHAT y la FEHM para la realización del

Congreso Nacional Hotelero en Palma. Esperamos seguir trabajando juntos para impulsar el desarrollo y el éxito de la industria turística, uno de los principales motores económicos del país.

Agradecemos sinceramente la oportunidad de colaborar y esperamos que nuestra aportación beneficie al Congreso Nacional Hotelero celebrado por primera vez en Mallorca.

Tolo Servera, preidenete de ADED



El evento será un excelente foro de análisis de la actualidad y debate que reunirá a destacados profesionales y líderes de la industria hotelera de todo el país

Carta de **Julia López,** Vicepresidenta y directora General del área de Establecimientos de American Express España



En los últimos años, hemos sido testigos de la resiliencia de esta industria y de la fortaleza y capacidad de adaptación que el sector hotelero ha demostrado.

Estimados participantes y colegas del Congreso de Hoteleros Españoles, es un honor para mí darles la bienvenida a este evento que reúne a los principales actores de la industria hotelera en nuestro país.

Como bien sabemos, el sector hotelero resulta crucial para la economía española, así como el turismo que es y ha sido, tradicionalmente, uno de los principales pilares económicos de España, hasta el punto de que nuestro país es hoy en día considerado como uno de los destinos turísticos más relevantes del mundo y uno de los líderes en el sector a nivel global. En los últimos años, hemos sido testigos de la resiliencia de esta industria y de la fortaleza y capacidad de adaptación que el sector hotelero ha demostrado, convirtiéndose en uno de los motores de la recuperación económica de nuestro país y consolidando su papel esencial, tanto en el tejido económico como social de España.

American Express, compañía de pagos integrada globalmente, opera en España desde 1921, y a lo largo de esta larga trayectoria, nuestra firma ha sido testigo de la evolución y significativa contribución del turismo y del sector hotelero al desarrollo de nuestro país. Más allá de los hoteles adheridos a nuestra red, y que aceptan el pago con nuestras tarjetas, American Express tiene el privilegio de contar con acuerdos con más de 2.000 establecimientos premium en todo el mundo a través de nuestros programas Fine Hotels & Resorts y The Hotel

Collection. Estos programas ofrecen experiencias exclusivas y servicios premium, respaldados por la excelencia que caracteriza a American Express.

Por ello, desde Amex queremos confirmar nuestro sólido compromiso y apoyo al sector y a los viajeros, y seguiremos trabajando para cumplir con nuestro objetivo de ofrecer la mejor experiencia del mundo día a día a todos nuestros titulares. Asimismo, estamos emocionados de compartir con todos vosotros conocimientos y experiencias, así como de aprender y explorar nuevas oportunidades para seguir fortaleciendo juntos el sector hotelero español.

Julia López, vicepresidenta y directora general del área de Establecimientos de American Express España

Carta de **José Manuel Fernández**, Socio responsable de Turismo, Transporte y Logística en PwC España

El 2023 ha sido un año histórico en España en términos de llegada de turistas internacionales y gasto turístico. Durante los primeros once meses del año, el país recibió 79,8 millones de viajeros extranjeros, un aumento del 0,8% en comparación con el mismo periodo en 2019. Este flujo turístico generó un gasto que superó los 101.000 millones de euros, marcando un incremento del 17% con respecto al nivel registrado antes de la pandemia.

El turismo, motor clave de la economía española, sigue mostrando un continuo crecimiento consolidando la tendencia del año pasado. Factores como el interés por viajar a España, las ventas anticipadas o la estabilización de los principales factores macroeconómicos han contribuido a este progreso. En 2019, el turismo representó el 12,6% del PIB, una cifra que cayó al 5,8% en 2020 debido al impacto del Covid-19, pero se elevó al 8% en 2021 y alcanzó el 12,2% en 2022. Se estima que en 2023 se igualará o superará la cifra prepandemia.



“Nuestras perspectivas para la temporada de invierno 2023/2024, de acuerdo al Smart Observatory del sector hotelero elaborado por PwC en colaboración con CEHAT, apuntan a cifras de récord.”

Nuestras perspectivas para la temporada de invierno 2023/2024, de acuerdo al Smart Observatory del sector hotelero elaborado por PwC en colaboración con CEHAT, apuntan a cifras de récord. La intención de viajar a España en este periodo invernal, conforme a las búsquedas realizadas en internet, ha crecido un 16% con respecto a 2022. La ocupación en cartera a 90 días a inicios de noviembre de 2023 subió 2,5 p.p. con respecto al año anterior, situándose en un 20%, y las reservas del canal directo están incrementándose un 19% con respecto al mismo periodo del año anterior, mientras que se reducen el volumen de cancelaciones.

Aunque los datos generan optimismo, es crucial estar alerta ante posibles amenazas que puedan afectar al futuro de un sector que ha sufrido en los últimos años, y en el que pese a los datos positivos, nuestros principales mercados emisores, británicos y alemanes, no terminan de repuntar y apenas llegan a los valores que registrábamos prepandemia.

El sector turístico debe enfocarse en su reputación para convertirse en un negocio más sostenible y de mayor valor añadido, aprovechando las oportunidades en un mundo hiperconectado y transparente gracias a las redes sociales y a las nuevas tecnologías.

En PwC, contamos con un equipo multidisciplinar especializado en el sector turístico. Desarrollamos metodologías adaptadas a través de diversas iniciativas, con un enfoque práctico, técnico y ajustado a las necesidades de cada organización, ya sean hoteles, agencias de viajes, compañías de alquiler de vehículos o grupos turísticos integrados. Ofrecemos un respaldo integral a la toma de decisiones, cubriendo estrategias, fusiones y adquisiciones, desarrollo tecnológico, y experiencia del cliente. Nuestro enfoque incluye la gestión del impacto ambiental, mejoras en sostenibilidad, y asesoramiento fiscal y legal global, garantizando soluciones competitivas para nuestros clientes. Contamos con experiencia demostrada en proyectos nacionales e internacionales a través de nuestra red global.

José Manuel Fernández, socio responsable de Turismo, Transporte y Logística en PwC España



Abora Solar, como referente mundial en el sector solar térmico está muy orgullosa de haber participado en el CEHAT 2023. Crear sinergias muy positivas y con vistas a futuro muy halagüeñas de la capacidad que tiene el panel solar híbrido. Abora es la solución estratégica por excelencia en fabricar un producto Made in Spain de altísimo valor añadido por flujo de caja acumulado y contribuye con los mejores rendimientos a la lucha por el cambio climático evitando emisiones de CO2. Una solución que, en el sector hotelero nacional e internacional, mejora la imagen corporativa sin ningún tipo de duda.



En el reciente **Congreso de Hoteleros de Mallorca**, nuestra presencia fue un hito inolvidable. En nuestro dinámico stand, invitamos a los participantes a plasmar sus visiones sobre sostenibilidad, innovación y energía en una pantalla al futuro. Descubrimos los retos clave de la transición energética en el sector hotelero y vislumbramos un campo en constante crecimiento. El público confirmó que la sostenibilidad es el futuro, destacando a **Axpo Iberia** como líder en soluciones energéticas innovadoras, con un amplio catálogo, atención al cliente excepcional y asesoramiento de primera categoría. ¡Únete a nosotros en la vanguardia del cambio hacia un futuro sostenible y eficiente en el sector hotelero!



Un año más, para **CaixaBank** ha sido un placer haber colaborado con **CEHAT y la FEHM** en la celebración del Congreso Nacional de Empresarios Hoteleros, siendo además el primero que se celebraba en Palma, una de las ciudades más representativas de la oferta turística del país. Es por todos conocido el apoyo que CaixaBank presta al sector del alojamiento turístico desde hace más de una década a través de su división especializada '**CaixaBank Hotels&Tourism**', que nos permite estar más cerca del sector; conocer de primera mano sus proyectos, necesidades, estrategias e incertidumbres; y ayudar así a seguir impulsando el desarrollo de esta industria clave para la economía del país, siempre en el marco de la calidad y con la sostenibilidad como aspecto de cada vez más relevancia en las hojas de ruta. Tras un periodo complicado como fue la pandemia, en el que **CaixaBank** se mantuvo muy cerca del sector con medidas específicas de apoyo para preservar al máximo la liquidez de las empresas, entre todos conseguimos recuperarnos y ya en 2022 se alcanzaron cifras como las anteriores a la llegada del coronavirus. Todo apunta a que vamos a cerrar un 2023 récord y, de cara al año que viene nuestras perspectivas son positivas y, aunque de manera más moderada, el sector seguirá creciendo. Aprovecho para trasladar nuestra más sincero agradecimiento y enhorabuena a CEHAT por el excelente trabajo que realizan para posicionar y visibilizar a este sector que tanto nos aporta a nivel de PIB, empleo y desarrollo como país.



Cosentino está llevando a cabo una apuesta firme por el sector y la industria hotelera, y prueba de ello es nuestra presencia en este XIX Congreso, coincidiendo con su celebración en Baleares, la cuna de la industria turística.

Compartimos valores como la innovación, la sostenibilidad y el servicio al cliente y al propio trabajador. Además, tenemos el producto, la presencia y la capacidad de respuesta suficiente, para ser un referente en las obras hoteleras en todo el país.



Desde nuestras sedes en Mallorca y Berlín, las tecnológicas **Dingus® y Giata** aunamos recursos y objetivos para compartir el respaldo al congreso, impulsando la colaboración entre los diferentes actores de la industria. Vincular nuestras marcas al evento etiquetó el compromiso de ambas con el turismo y la tecnología que lo convierte en una actividad más eficiente, rentable y respetuosa.



La participación en el **XIX Congreso de Hoteleros Españoles** fue una experiencia muy enriquecedora que nos permitió dar a conocer las últimas innovaciones tecnológicas desarrolladas por **FNSrooms** para la gestión hotelera, así como compartir nuestras soluciones estableciendo conexiones estratégicas con diferentes profesionales del sector. Fue sin duda una ocasión que fortaleció nuestro compromiso de ofrecer soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades del mercado hotelero.



Un evento imprescindible para mantenerse al día sobre la evolución del sector, tendencias y cuestiones relevantes para seguir mejorando. Como por ejemplo el que las OTAs inviertan la mitad de sus ingresos (comisiones pagadas por hoteles) en Marketing para vender más y mejor mientras los hoteles apenas invierten una décima parte para potenciar su venta directa y no depender tanto de la distribución.



El Congreso de Hoteleros Españoles celebrado en Palma de Mallorca del 22 al 24 de noviembre de 2023, fue un gran evento donde tuvimos la oportunidad de presentar nuestros productos y servicios sostenibles. Nos ha complacido especialmente el enorme apoyo de la industria hotelera española a nuestras innovaciones ecológicas, como nuestro producto más pequeño; Ecowaterjet. Esta pequeña turbina se puede enroscar fácilmente en cualquier ducha y reduce el consumo de agua y energía hasta en un 50% sin perder la comodidad de los huéspedes.



El Congreso fue la ocasión ideal para escuchar de primera mano los retos a los que se enfrenta cada día la industria hotelera. Pudimos conocer las últimas tendencias del sector, no solo para este año 2024, si no también para el medio y largo plazo, además de una oportunidad perfecta para ampliar el networking.



El Congreso de Hoteleros es una cita esencial para el sector, que propicia el intercambio de experiencias y la búsqueda de objetivos comunes a nivel de destino. El valioso hermanamiento entre hoteleros de diferentes comunidades autónomas enriqueció el evento. Además, las ponencias, cuidadosamente seleccionadas, abordaron de manera acertada las necesidades diarias y estratégicas del sector. El evento ofreció la oportunidad única de sumergirte en la cultura local y establecer conexiones personales con colaboradores, clientes e incluso, competidores.



La participación en el congreso ha sido sumamente valiosa para mostrar nuestro producto **RESPIRA** y su versión **BRAIAN** que estamos implantando en **IBEROSTAR**, así como adquirir conocimientos sobre las más recientes tendencias y vislumbrar las perspectivas futuras. Indudablemente, la sostenibilidad, uno de nuestros valores, se erige como la protagonista destacada, evidenciando su crucial relevancia en el ámbito hotelero



Desde **Wattzer** queremos agradecer a los organizadores del congreso por su buen hacer y por el magnífico evento. fue un placer compartir espacio con personas y empresas clave del sector hotelero y conocer las últimas novedades y tendencias del sector, así como aportar nuestra visión de como la movilidad eléctrica compartida puede ayudar al sector y a sus clientes a moverse de forma más sostenible dentro del destino.



Para **WTW** la participación en el Congreso de Hoteleseros Españoles, celebrado en Palma el pasado mes de noviembre, ha sido muy importante y, por qué no decir, una experiencia inmejorable. Un evento clave en el sector turístico, donde se dan cita multitud de profesionales para compartir buenas prácticas, conocimiento y buen hacer. Nos sentimos completamente alineados con el lema de este año "de más a mejor". Podemos constatar que esta es la senda que se ha iniciado ya en el sector hotelero, claramente marcada por la sostenibilidad, la tecnología y en especial por las personas, en una apuesta decidida por la identificación y el control de los riesgos y la gestión eficiente y cada vez más flexible del capital humano. Todo un verdadero placer el haber compartido esos días donde la parte humana cobra fuerza y refuerza el aprendizaje. ¡Enhorabuena por la excelente organización!

Cóctel de bienvenida







Palacio de Congresos de Mallorca

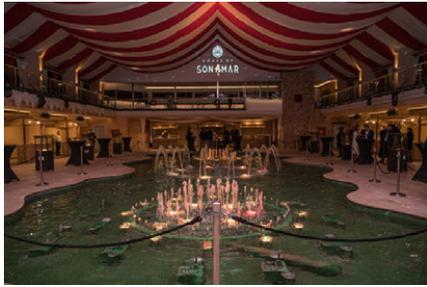




Premios Honoríficos al sector



Cena de gala en Son Amar





Patrocinadores

**DE MÁS
A MEJOR**
MALLORCA

CONGRESO
DE HOTELEROS
ESPAÑOLES
2023



DE MÁS A MEJOR

MALLORCA

CONGRESO 
DE HOTELEROS
ESPAÑOLES 
 2023