



Turismo 'smart'

Nace el CoE in Tourism Innovation, una colaboración entre agentes públicos y privados, para acelerar la innovación en turismo

LAS CLAVES

El CoE in Tourism Innovation abordará cinco ámbitos de trabajo con la vocación de generar un entorno de excelencia en turismo.

1 Innovación. "Veremos el papel del turismo como catalizador y receptor de innovación", explica Salvador Anton Clavé, director del Departamento de Innovación Turística de Eurecat y catedrático de la URV.

2 Sostenibilidad y responsabilidad social. "Son claves desde el punto de la ética actual de las empresas y las destinaciones. El mercado tiene en cuenta estos elementos y, más allá de un convencimiento ético, existe la necesidad de ajustarse a estas urgencias y exigencias que tienen, especialmente, las generaciones más jóvenes", según Salvador Anton Clavé.

3 Sistemas de inteligencia y uso de la información. "El turismo es un sector donde hay gran capacidad de obtener información que puede ayudarnos a tomar mejores decisiones, pero esta información debe ir acompañada de un uso inteligente, para hacernos las preguntas adecuadas y, sobre todo, relacionar esta información sobre la actividad con el impacto que esta genera", explica Salvador Anton Clavé, catedrático de la Universitat Rovira i Virgili.

4 Transformación digital. "Mucha pequeña y mediana empresa que ha trabajado con sistemas convencionales ahora se encuentra frente a un ecosistema que le exige adaptarse. Creemos que en este ámbito el CoE puede ayudar mucho", recuerda Salvador Anton Clavé.

5 Talento. "Debemos velar por el talento, las capacidades y las competencias de las personas que trabajan en el sector. Tiene que haber una capacidad más directa para proveer de nuevas competencias y capacidades a los profesionales y trabajar por la preservación, la retención y la mejora del talento".



Pilar Maurell

Viajamos más, contratamos las vacaciones *on line*, buscamos experiencias y nos preocupamos el medioambiente. Hemos cambiado como viajeros y las empresas del sector tienen que abordar los nuevos retos. También las administraciones. Las nuevas tecnologías deben ayudar a unos y otros a hacer del turismo una actividad placentera, personalizada y eficiente. Para ello se ha creado el CoE in Tourism Innovation, un centro de excelencia para favorecer la innovación, la sostenibilidad y la competitividad del sector. La iniciativa público-privada está promovida por Eurecat con la colaboración de la Dirección General de Turismo de la Generalitat de Cataluña, las cuatro diputaciones catalanas, los ayuntamientos de Barcelona y Vila-seca y empresas líderes en el sector.

El presidente de Eurecat, Xavier Torra, recuerda que el turismo representa el 10% del PIB mundial, y en Catalunya supone más del 11% del PIB y cerca del 14% del empleo, con más de 400.000 puestos de trabajo. "Es un sector muy amplio e importante para la economía catalana, debemos cuidarlo y desarrollar nuevas innovaciones, más ideas y otras formas de ser más sostenibles y respetuosos". Para Torra, "hace tiempo que el turismo afronta retos tecnológicos relevantes", y la vocación del CoE es "iniciar una cultura de innovación más potente alrededor del turismo".

Salvador Anton Clavé es el director del Departamento de Innovación Turística de Eurecat y catedrático de la Universitat Rovira i Virgili. Coincide en que el sector afronta muchos retos y variados, "como, los temas asociados a los efectos de los cambios tecnológicos sobre la actividad, los avances digitales, la automati-



El CoE in Tourism Innovation une intereses públicos y privados, con el objetivo de convertir Catalunya en un 'hub' tecnológico en turismo.

CoE Tourism Innovation

zación, la inteligencia artificial o la robótica; además de las posibilidades inexploradas y, en algunos casos, inesperadas que tendrán un gran impacto en el emprendimiento, los cambios organizativos en la empresa o la distribución del trabajo", enumera el experto.

También existen otros retos que tienen que ver con elementos externos y "que están en el debate socioeconómico y político actual como el cambio climático, la movilidad, la progresiva y creciente concentración de turistas en según qué lugares, el papel del paisaje y la identidad en la propia actividad turística", recuerda el catedrático, que añade un reto más, la transformación de la forma de entender el ocio. "El turismo deja de ser una actividad puntual y se ha incorporado en la vida cotidiana de las personas, tenemos más experiencia como turistas, de modo que cambia lo que esperamos del turismo. Todos estos elementos requieren de una acción, hacer planteamientos proactivos para intentar aprovechar aquello que pueden generar de positivo, pero también minimizar algunos aspectos que provocan tensiones en la propia actividad o en la sociedad en general".

Datos y talento

El gerente del CoE in Tourism Innovation, Ignacio de las Cuevas, explica que para lograr sus objetivos de potenciar la innovación y el desarrollo tecnológico, y estar a la vanguardia de las nuevas tendencias, ya se está definiendo el plan de acciones para 2020 con el grupo promotor. "Trabajamos en consensuar, compartir y priorizar los proyectos en los que trabajaremos", afirma, y "ya hemos marcado los ámbitos de trabajo. El primero es la gestión de los datos, la inteligencia artificial y el *big data*, y tenemos identificadas una serie de acciones que validaremos en una próxima reunión. Aquí,

La innovación tecnológica en el turismo precisa de un nuevo perfil profesional y la formación será clave

el denominador común de los promotores es la necesidad de trabajar con sus bases de datos internas para anticiparse y hacer predicciones", apunta De las Cuevas. El segundo ámbito se centra en el talento y la innovación. "No se trata de hacer un diagnóstico de la oferta formativa del sector, que hay bastante, sino ver qué nuevo perfil de profesionales se necesitarán para desarrollar una serie de tareas, y proponer cursos complementarios para formar personal y con la finalidad última de captar y retener talento".

Sostenibilidad

Otro de los focos del CoE es de carácter más transversal y tiene que ver con la sostenibilidad. "Hay mucho interés para trabajar alienados con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia turística porque ahora existe una fuerte presión, no solo por parte de las entidades sino de los consumidores. Es un ámbito muy amplio, pero queremos que esté presente en todas nuestras acciones, y crearemos alianzas estratégicas para ser un colectivo y una región competitiva fuerte", añade el gerente del CoE.

Una vez se hayan definido las acciones y los proyectos, se crearán grupos de trabajo donde estará un profesional del grupo promotor y otro de Eurecat. "El departamento de innovación turística de Vila-seca apoyará estos proyectos, igual que otros departamentos de Eurecat como el audiovisual, de *big data* o de sostenibilidad, que puedan aportar sus conocimientos. Se tratará de ver qué necesidades tiene cada iniciativa y buscar en Eurecat a los expertos adecuados", explica De las Cuevas. A partir de aquí, "se trabajará en paralelo con dos o tres equipos de trabajo en función de los proyectos y cada dos meses se hará una sesión plenaria con ellos y los promotores para ver cómo avanzar", concluye.