

EL SECTOR DEL TURISMO ANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

EL SECTOR DEL TURISMO FUE EL PRIMERO EN VERSE AFECTADO POR ESTA PANDEMIA. SIN EMBARGO, Y ALGO DE LO QUE ESTAMOS MUY ORGULLOSOS EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO, ES QUE EL SECTOR HOTELERO SUPO REACCIONAR RÁPIDAMENTE PARA PONER SUS ESTABLECIMIENTOS A DISPOSICIÓN DE SANIDAD Y DE TODO AQUEL QUE LO NECESITASE, DEJÁNDOLOS COMO HOTELES MEDICALIZADOS Y COMO HOTELES REFUGIO, PARA ASÍ DAR CABIDA TANTO A PERSONAS ENFERMAS COMO A PERSONAL QUE SE ENCUENTRA TRABAJANDO FUERA DE SUS HOGARES.

Hablamos de un sector de gran relevancia para la economía del país, ya que abarca entre el 12 y el 14% del PIB nacional, y es por ello por lo que hay que prestarle gran atención para superar esta crisis que el virus nos deja.

Los establecimientos alojativos, que se han visto en la obligación de cerrar por decreto ley, deben prepararse para poder volver a abrir sus puertas lo antes posible para así retomar su actividad. Por ello, y teniendo en cuenta que lo primero debe ser que nos encontremos en una situación donde medicamente ya esté solucionado, tenemos que generar confianza para que los turistas extranjeros vuelvan a los destinos españoles, esto pasaría por una solución coordinada a nivel europeo.

El confinamiento, por su parte, nos ha obligado a tener la tecnología muy presente en nuestro día a día y en nuestra forma de relacionarnos. Desde ITH creemos que la tecnología y la innovación van a ser fundamentales en la reapertura de los establecimientos turísticos. Muchas empresas tendrán que innovar para ofrecer un valor diferencial más a los clientes. En un principio será porque por salud estará aconsejado o incluso obligado y, en un segundo momento nos permitirá ver en qué puntos la tecnología se queda y dónde volverá el toque humano, el cual es imprescindible en este sector y genera un punto distintivo que se crea en el recuerdo de los huéspedes.

Actualmente, en el marco de la iniciativa global del Instituto de Calidad Turística (ICTE), ITH y CEHAT estamos trabajando para todo el sector hotelero, contando con el apoyo las Asociaciones hoteleras y de campings de España, en la creación del protocolo de reapertura del sector. Dicha guía está disponible desde el 15 de mayo, en la cual se aúnan las normas higiénico-sanitarias que ayuden a la reapertura a nivel nacional.

Se trata de la elaboración de las especificaciones técnicas que certifiquen la minimización de riesgos higiénicos y sanitarios frente al COVID-19 que se está realizando en coordinación con la Secretaría de Estado de Turismo.

Desde hace quince años, ITH está a la vanguardia del sector en lo que respecta a tecnología, innovación, eficiencia energética y cuidado del medio ambiente; es por ello que conocemos bien las respuestas que el sector necesita en estos momentos para poder reabrir sus puertas en el corto plazo, para que tanto clientes como personal de los hoteles pueden estar en un ambiente libre del virus. ITH y CEHAT ponemos al servicio del sector todo nuestro conocimiento en esta materia, dado que hemos podido probar y constatar de primera mano, a lo largo de estos años, en qué necesitan los hoteles innovar para que no haya puntos de contagio.

Al final, la única forma de reactivar el sector tras esta pandemia es creando seguridad y confianza en los clientes y, por supuesto, en los trabajadores de los hoteles. La mejor fórmula para que esto funcione es trabajar de forma unificada en una única pauta de protocolo de actuación convalidado no solo a nivel nacional, sino también a nivel europeo y mundial, ya que hablamos de un sector intrínsecamente global.



Álvaro Carrillo de Albornoz
Director General del Instituto Tecnológico Hotelero
Managing Director of ITH,
the Hotel Technological Institute

THE TOURISM SECTOR IN THE FACE OF THE COVID-19 PANDEMIC

THE TOURISM SECTOR WAS THE FIRST TO BE AFFECTED BY THIS PANDEMIC. HOWEVER, THERE IS SOMETHING OF WHICH WE AT THE HOTEL TECHNOLOGICAL INSTITUTE ARE VERY PROUD: HOW THE HOTEL SECTOR QUICKLY REACTED TO OFFER ITS ESTABLISHMENTS TO THE HEALTHCARE SYSTEM ALONG WITH EVERYTHING IT NEEDED, TO CREATE HOTELS FIT FOR MEDICAL USE AS WELL AS ACCOMMODATION FOR BOTH NURSING STAFF AND THOSE PERSONNEL WHO FOUND THEMSELVES WORKING AWAY FROM THEIR HOMES.

Ours is an extremely important sector for the Spanish economy, as it accounts for 12 - 14% of domestic GDP, and this is why we merit the closest attention to overcome the crisis caused by the virus.

Accommodation establishments, which have been compelled to close by law, must get ready so that they can reopen their doors as quickly as possible to start operating again. This is why, and taking into account that we must first be in a situation that is resolved in medical terms, we have to generate confidence so that foreign tourists return to Spanish destinations. This solution should be coordinated at European level.

For its part, the lockdown has required us to keep technology at the forefront of our daily lives and in the way in which we relate to one another. ITH believes that technology and innovation will be an essential part of re-opening tourism establishments. Many companies will have to innovate to offer their clients a value with a difference. In the first instance it will be because health will be advised or even required and, secondly, it will allow us to see at where technology should remain in place and where the human touch will return, something that is vital in this sector and which creates a unique selling point in the guests' memory.

As part of the global initiative of the Institute for Spanish Tourism Quality (ICTE), ITH and CEHAT are currently working for the entire hotel sector, with the support of Spain's associations of hotels and campsites, to create a protocol for re-opening the sector. Available from 15 May, this guide sets out the hygiene-sanitary standards that will help the country-wide reopening.

In coordination with the Secretary of State for Tourism, this involves drawing up the technical specifications that certify the minimisation of COVID-19 hygiene and sanitary risks.

For fifteen years, ITH has been at the forefront of the sector as regards technology, innovation, energy efficiency and care for the environment. As a result we are very much aware of the responses that the sector needs at this time so that it can reopen its doors in the near future, so that both personnel and guests can enjoy a virus-free environment. ITH and CEHAT are making all of our knowledge available to the sector in this regard, given that over the years, we have been able to achieve first-hand testing and confirmation of the areas in which hotels need to innovate so that there are no points of contagion.

Ultimately, the only way to reactivate the sector following this pandemic is by creating security and confidence for both clients and, of course, for those who work the hotels. The best formula

for this to work is to collaborate jointly on one single, validated protocol for action at national, European and world level, given that ours is an intrinsically global sector.