



Propuestas de actividades y proyectos para el Programa de Trabajo de los Miembros Afiliados de la OMT para el año 2021

Sesión Plenaria de los Miembros Afiliados de la OMT

5 y 6 de noviembre de 2020, Madrid (España)

ÍNDICE

1	Finalidad del documento	3
2	Contribuciones del CETT al programa de trabajo de los miembros afiliados	3
2.1	CAT1 - Celebración/co-organización de conferencias o seminarios temáticos (en línea con las prioridades de la OMT).....	3
	2.1.1 III Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes en Barcelona, con la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación de Barcelona.	3
2.2	CAT2 - Celebración de talleres/capacitaciones y compilación de materiales educativos (solo Miembros Afiliados con experiencia y trabajo previo en este ámbito)	5
	2.2.1 Creación de un comité de expertos y de profesionales de la industria turística para la identificación de los vectores y dimensiones clave del segmento de mercado LGTBI.....	5
2.3	CAT3 - Publicación de estudios en el campo del turismo sostenible que contengan buenas prácticas.....	6
	2.3.1 Observatorio Turismo Rural OMT – Escapada Rural – CETT.....	6
2.4	CAT 4 - Promoción de la Membresía a nivel regional, especialmente en países infrarrepresentados	7
	2.4.1 Premio CETT Alimara Barcelona – OMT a las mejores prácticas para el logro de los ODS en turismo, hotelería y gastronomía.....	7
2.5	CAT 5 - Otro tipo de propuestas de actividades en línea con las prioridades de la OMT	8
	2.5.1 Observatorio de la Digitalización del Sector Turístico OMT-Vodafone-CETT. 8	

1 Finalidad del documento

En relación a la preparación de la 42ª Sesión Plenaria de los Miembros Afiliados de la OMT, la cual tendrá lugar los días 5 y 6 de noviembre de 2020, en Madrid (España), y la petición por parte de la OMT de recoger propuestas para el Programa de Trabajo de los Miembros Afiliados de 2021 (PoW 2021), con el presente documento CETT presenta sus iniciativas de colaboración.

Para la definición de las dichas propuestas se han considerado las líneas prioritarias marcadas por la OMT:

- Colaboración en planes de recuperación del turismo;
- Celebración/co-organización de conferencias o seminarios temáticos (en línea con las prioridades de la OMT);
- Publicación de estudios en el campo del turismo sostenible que contengan buenas prácticas;
- Promoción de la Membresía a nivel regional, especialmente en países infrarrepresentados;
- Celebración de talleres/capacitaciones y compilación de materiales educativos (solo Miembros Afiliados con experiencia y trabajo previo en este ámbito);
- Otro tipo de propuestas de actividades en línea con las prioridades de la OMT.

2 Contribuciones del CETT al programa de trabajo de los miembros afiliados

En los siguientes apartados las contribuciones del CETT al programa de trabajo de los miembros afiliados se presentan ordenadas de acuerdo las líneas prioritarias y categorías (CAT) marcadas por la OMT.

2.1 *CAT1 - Celebración/co-organización de conferencias o seminarios temáticos (en línea con las prioridades de la OMT)*

2.1.1 III Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes en Barcelona, con la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación de Barcelona.

Contextualización:

Con el fin de liderar y dar forma a nuevos modelos turísticos para el siglo XXI basados en la innovación, la tecnología, la sostenibilidad, la gobernanza y la accesibilidad, la OMT ha promovido la realización de dos ediciones (hasta la fecha) del Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes. Se trata de una reunión de expertos internacionales en turismo, donde se discuten las oportunidades y desafíos para el sector turístico y los destinos en particular, que surgen del desarrollo, implementación y gestión de productos y servicios innovadores basados

en nuevas soluciones tecnológicas. La primera edición de este congreso se realizó en Murcia en el año 2017, y la segunda en Asturias en el año 2018.

La OMT reúne a administraciones públicas, sector empresarial, investigadores y académicos, centros tecnológicos, sociedad civil y agentes locales y universidades de todo el mundo, para analizar y construir entre todos el modelo turístico del siglo XXI, así como para compartir conocimiento, formar alianzas y avanzar en la comprensión de los elementos clave de los destinos turísticos inteligentes.

Así mismo, el CETT y la Universidad de Barcelona, conjuntamente con el Ayuntamiento de Barcelona y la CETT Fundación, impulsaron en 2016 la Cátedra Universidad de Barcelona de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT, la primera cátedra de turismo en la ciudad de Barcelona. Desde sus inicios, su objetivo principal ha sido el de liderar e impulsar la investigación y la transferencia de conocimiento en sus ámbitos de actuación: el turismo, la hotelería y la gastronomía.

Una de las líneas de investigación principal de la cátedra es el estudio del Smart Tourism, un fenómeno que desde CETT se define como la integración de turistas, residentes, empresas y destinos en sistemas de gestión eficientes a través de **la tecnología, la innovación y el conocimiento** con la finalidad de lograr un turismo más sostenible, accesible y de calidad.

Con una finalidad y temáticas coincidentes a la del **Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes** promovido por la OMT, la Cátedra de la Universidad de Barcelona de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT, vienen organizando desde el año 2018 el Congreso “**CETT Smart Tourism Congress**” (STCB). Este congreso también cuenta con la colaboración de la Diputación de Barcelona desde su primera edición, y en la [tercera edición](#), que se celebra el 11 y 12 de noviembre del 2020, la OMT también participa como colaborador destacado.

Propuesta:

Dada la coincidencia en los enfoques de ambos congresos, y con la finalidad de promover el desarrollo de las dimensiones de la gestión inteligente del turismo, tan necesaria en la nueva era post Covid, sumando esfuerzos y sinergias, se propone que la realización de la III edición del **Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes** sea celebrada en Barcelona, organizada conjuntamente por OMT y CETT, y con el soporte del Ayuntamiento de Barcelona (como miembro de la Cátedra descrita anteriormente y miembro organizador del STCB) y la Diputación de Barcelona (como miembro organizador del CETT STCB), además de buscar el apoyo del Estado Español para su celebración. Es necesario apuntar que CETT tiene un convenio de colaboración con Seggitur, un actor importante en la celebración de este congreso, lo cual también facilita su realización.

La sede del congreso sería el [Hotel Alimara](#), perteneciente al CETT, y dotado de unas instalaciones necesarias para la realización de este congreso cubriendo todas las exigencias y necesidades tecnológicas y de espacios para su celebración.

Fecha de celebración:

2021 o 2022.

2.2 CAT2 - Celebración de talleres/capacitaciones y compilación de materiales educativos (solo Miembros Afiliados con experiencia y trabajo previo en este ámbito)

2.2.1 Creación de un comité de expertos y de profesionales de la industria turística para la identificación de los vectores y dimensiones clave del segmento de mercado LGTBI.

Contextualización:

La Organización Mundial del Turismo (OMT) exponía, con datos del 2016, que de los 1.200 millones de turistas Internacionales a nivel mundial, 35 millones eran miembros del colectivo LGBT. El turismo realizado por este segmento poblacional movería así, más del 3% del volumen de turistas a nivel mundial y representaría un 15% del gasto turístico total.

Probablemente estos datos, conjuntamente con las singularidades y las necesidades propias de este segmento de mercado ya justifican de por sí el interés al presentar una propuesta que permita identificar las variables y conceptos clave de este mercado, y que permita posteriormente el diseño de acciones formativas dirigidas a la capacitación de gestores y empresarios.

Propuesta:

Se propone la creación de un grupo de trabajo, formado por profesionales y gestores turísticos, que permitan generar conocimiento en torno a los factores y bases claves que permitan entender con profundidad las características de este segmento de mercado, cada vez más importante tanto a nivel cualitativo como cuantitativo. Así mismo, los resultados obtenidos, facilitarán la identificación de necesidades de capacitación y el posterior diseño de programas formativos que den respuesta a la necesidad de gestionar eficientemente este segmento turístico y aprovechar las oportunidades de negocio existentes.

Entre las variables de estudio de este grupo de trabajo destacarían las siguientes:

- Analizar el perfil de un segmento del mercado turístico con unas características y unas necesidades propias.
- Conocer la situación del colectivo LGBT a nivel mundial y el nivel legal y social de respecto de sus derechos para explorar como la diversidad de situaciones puede afectar a los desplazamientos turísticos de este colectivo.
- Estudiar el impacto que tiene el turismo LGBT a nivel económico pero también social y cultural.
- Trabajar la manera de adaptación y de orientación de los destinos y los negocios para satisfacer las necesidades de este colectivo.
- Estudiar cómo crear y gestionar negocios y destinos turísticos enfocados a satisfacer las necesidades de este colectivo de forma exclusiva o compartida.
- Explorar nuevos mercados, nuevas tendencias y nuevos productos potenciales dirigidos al colectivo LGBT

- Analizar casos de estudio que nos permita extraer conclusiones sobre aquellos factores que pueden condicionar el éxito o el fracaso de una propuesta turística LGBT
- Analizar cuáles son las motivaciones que tiene este colectivo para viajar y qué factores son claves en la decisión de desplazamiento y adquisición de un producto turístico.
- Tener un conocimiento actualizado de cuál es la oferta turística dirigida a este colectivo y como adaptarla a sus necesidades y a las nuevas tendencias de consumo que puedan ir apareciendo.
- Identificar sobre cuáles son las principales herramientas de comunicación de este segmento para hacerlos llegar los mensajes de la forma más eficaz.

La creación de este foro de generación de conocimiento y debate contaría con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona.

Fecha realización:

Enero – Julio 2020.

2.3 CAT3 - Publicación de estudios en el campo del turismo sostenible que contengan buenas prácticas

2.3.1 Observatorio Turismo Rural OMT – Escapada Rural – CETT

Contextualización:

El [Observatorio del Turismo Rural](#) es una iniciativa de investigación conjunta desarrollada por EscapadaRural.com, la EUHT CETT-UB y Netquest que genera conocimiento y aporta información de valor sobre el sector del turismo rural en España, tanto en su ámbito de la oferta (“propietarios”) como en el de la demanda (“viajeros”).

Escapada Rural, se trata de una plataforma web dedicada a la promoción de alojamientos rurales en toda España. En tan sólo seis años se ha convertido en un referente en el sector del turismo rural, apoyando al propietario e inspirando al viajero. En la actualidad reúne la mayor oferta de alojamientos rurales de España (más de 12.000), con una representatividad de más del 80%. También cuenta con una gran comunidad de viajeros, con más de 250.000 miembros registrados. Todo ello permite que los estudios del observatorio se desarrollen a partir de unas bases de datos amplias y fiables, gracias a las cuales se obtienen unos resultados sin precedentes en el sector.

El Observatorio nació en el año 2013 con la vocación de aportar información de valor sobre el sector, con el objetivo de apoyar la competitividad y potenciar el espíritu de innovación.

El observatorio genera informes sobre el comportamiento del consumidor de turismo rural así como de los modelos de gestión implantados en los alojamientos rurales. Para obtener los datos necesarios se realizan periódicamente investigaciones cualitativas y cuantitativas con la realización encuestas online a turistas y propietarios. En la última [investigación del 2019](#) se logró

una participación superior a las 18.000 encuestas, hecho que sitúa al observatorio como líder mundial en la generación de conocimiento sobre este mercado.

La investigación periódica mantiene una estructura estable que permite analizar la evolución de los datos, pero permite introducir nuevas preguntas en función de los objetivos de cada convocatoria; el enfoque del estudio se centra principalmente en el grado de conocimiento de las herramientas de marketing digital por parte del propietario y otros factores de los diferentes modelos de negocio, así como en el comportamiento de compra del consumidor y sus hábitos vacacionales, con evaluación de las dimensiones vinculadas **con la responsabilidad y sostenibilidad**.

La OMT podría participar en el diseño de la investigación e incluir nuevos objetivos en la investigación que permitiesen, por ejemplo, identificar el grado de desarrollo o las buenas prácticas en el logro de los ODS que se realizan por parte de los negocios turísticos rurales; y así mismo, conocer el grado de conocimiento y valoración del desarrollo de los ODS por parte de los turistas.

Propuesta:

Se propone sumar este observatorio a la red de observatorios de la OMT y/o contar con el apoyo de la OMT del observatorio para difundir los datos obtenidos y promover el desarrollo de un turismo rural responsable y sostenible, y destacar su valor en la generación de empleos y oportunidades, la mejora de la inclusión social, la preservación y promoción del patrimonio natural y cultural y la desaceleración de la migración de las poblaciones rurales.

Fecha realización:

Inicio en 2021.

2.4 CAT 4 - Promoción de la Membresía a nivel regional, especialmente en países infrarrepresentados

2.4.1 Premio CETT Alimara Barcelona – OMT a las mejores prácticas para el logro de los ODS en turismo, hotelería y gastronomía.

Contextualización:

Los [Premios CETT Alimara Barcelona](#), organizados por el CETT conjuntamente con el **Salón del Turismo B-Travel y Fira de Barcelona**, reconocen aquellos productos, servicios, estrategias o acciones que aporten una visión innovadora en el ámbito de la comunicación, la digitalización, la sostenibilidad y la investigación a los sectores turístico, hotelero y gastronómico.

El concepto de alimara simboliza la llama que atrae y conecta personas, convirtiéndose en un nexo entre el ámbito académico con el tejido empresarial e institucional. Los guardones se han consolidado como a punto de encuentro de referencia para el sector.

Los CETT Alimara premian la transformación de las organizaciones de los sectores turístico, hotelero y gastronómico, a través de las experiencias, la digitalización, la sostenibilidad y la investigación aplicada cada año, desde 1984.

CETT, con la voluntad de contribuir en el logro de la misión de la OMT respecto a la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, que tenga en su punto de mira el cumplimiento de **la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, propone la creación de una nueva categoría en las bases de sus premios vinculada con la consecución de los ODS.

Esta categoría premiaría aquellas mejoras prácticas que hayan contribuido a la consecución de los ODS por parte de destinos, organizaciones y empresas de los sectores turístico, hotelero o gastronómico a nivel internacional, especialmente en aquellos países donde el número de miembros afiliados a la OMT aún es escaso.

Con este premio se apoyaría a las empresas y organizaciones turísticas que han desarrollado acciones para el logro de los ODS, se promocionaría en estos países el desarrollo responsable y sostenible del turismo, y se daría a conocer entre los *stakeholders* turísticos de estos países, los beneficios de pertenecer a la red de miembros afiliados de la OMT.

Propuesta:

Creación de esta nueva categoría especial que se entregaría bajo el concepto de **“Premio CETT Alimara Barcelona – OMT a las mejores prácticas para el logro de los ODS en turismo , hotelería y gastronomía”**.

Fecha realización:

Junio 2021 y siguientes convocatorias anuales.

2.5 CAT 5 - Otro tipo de propuestas de actividades en línea con las prioridades de la OMT

2.5.1 Observatorio de la Digitalización del Sector Turístico OMT-Vodafone-CETT.

Contextualización:

El **CETT**, juntamente con **CETT Fundación**, entidad que impulsa proyectos emprendedores del sector y su acompañamiento con un equipo de mentores expertos y potencia y premia la excelencia académica, firmaron en febrero del 2020 un convenio de colaboración con **Vodafone España** con el objetivo de **trabajar conjuntamente para afrontar los retos tecnológicos que vive el sector**. Las organizaciones cooperarán, entre otras acciones, en la puesta en marcha del plan Innova y la **creación del Observatorio de la Digitalización en España de turismo, hotelería y gastronomía**, un proyecto que se basa, principalmente, en la investigación y la innovación.

A través de esta alianza, Vodafone facilitará su tecnología para hacer del CETT un Laboratorio de soluciones innovadoras, situándolo, así como *best practice* y centro de referencia de soluciones tan diferenciales como el 5G, Big Data, IA o la experiencia de cliente digital, entre otros. Asimismo, durante este año y el siguiente, las entidades se unirán para analizar, debatir y afrontar, juntamente con los principales actores del sector turístico y del ámbito docente, los retos tecnológicos a los que se enfrenta la sociedad.

CETT y Vodafone comparten la visión de la OMT de **la tecnología y la innovación como elementos impulsores de un sector turístico, hotelero y gastronómico sostenible** y, a la vez, coinciden en que, en los próximos años, la tecnología será el elemento que permitirá diferenciarse. Para poder dar respuesta a las nuevas tendencias que surgen en el sector, la cooperación y, especialmente, la colaboración entre el centro educativo y la empresa tecnológica constituye una alianza natural.

En este marco de colaboración, se realizan investigaciones y publicaciones de los resultados obtenidos que proporcionen al sector turístico conocimiento que facilite la implantación de mejoras y soluciones en beneficio de la adaptación tecnológica y aprovechamiento de las oportunidades derivadas de la transformación digital en turismo.

Entre estas investigaciones destaca el estudio sobre **“El comportamiento de los turistas en la “Nueva Normalidad”** cuyos resultados pueden ser consultados en el este [link](#).

Propuesta:

La propuesta consistiría en sumar a la OMT como agente promotor de este observatorio, conjuntamente con Vodafone y CETT, para el estudio y promoción de la digitalización en el sector turístico.

Entre otras funciones, en una primera aproximación al rol de cada participante de este observatorio, Vodafone y CETT se encargarían de la realización de estudios de comportamiento del consumidor turístico, de la identificación de buenas prácticas en el desarrollo tecnológico en el sector, etc., y la OMT facilitaría la difusión de los resultados obtenidos, promoviendo la transformación digital de este sector.

Fecha realización:

A partir del 2021.