

OBSERVATORI CETT

04.

Transformación tecnológica y talento digital en turismo

22 de abril de 2021



Barcelona School
of Tourism, Hospitality
and Gastronomy

Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Observatorio CETT

Generamos debate para aportar valor

En el CETT impulsamos activamente el debate y reflexión alrededor de nuestras áreas de conocimiento -el turismo, la hotelería y la gastronomía-, con la voluntad de contribuir a su progreso y construir sinergias entre el mundo académico, empresarial e institucional. Con esta vocación, desde hace más de 10 años promovemos el Observatorio CETT, un espacio de reflexión que reúne a expertos de distintas disciplinas para compartir conocimiento y perspectivas de futuro sobre la actualidad del sector turístico.

Vivimos un momento marcado por las consecuencias de la COVID-19 y en el que la economía mundial gira en torno a la globalización, la sostenibilidad y, como no podía ser de otro modo, la digitalización, que ya era una asignatura pendiente del sector antes de la llegada de la pandemia y que, esta, ha acelerado.

Es por este motivo que hemos centrado el Observatorio CETT en la transformación digital del turismo y la necesidad de contar con talento digital. Con expertos del sector tecnológico y académico, hablamos de cómo afrontar los retos y oportunidades presentes y futuros que surgen a raíz de la digitalización del sector turístico y cómo el talento digital actúa como pilar de este proceso transformador.

El futuro del turismo pasa por el conocimiento, la sostenibilidad y la transformación digital y, con la voluntad de ser parte activa de este futuro, en el CETT impulsamos el talento digital, la investigación aplicada y la formación de perfiles híbridos, capaces de adaptar la tecnología digital al sector, con una visión innovadora y emprendedora en beneficio de un turismo competitivo, responsable y sostenible.

Dra. Maria Abellanet Meya

CEO del CETT

Els experts invitats

L'Observatori CETT ha comptat amb la participació dels candidats i candidates dels diferents partits polítics al Parlament de Catalunya per conèixer la seva visió i posicionament respecte a qüestions com ara la recuperació del sector turístic o el model de futur del turisme que defensen per a Catalunya

Han participat en el debat:



Joan Ramón Blaya,
director de los programas de
Digitalización e Innovación del
CETT-UB



Joan Borràs,
ggestor de Proyectos TIC y
Turismo del Departamento de
Innovación Turística de Eurecat



Anna Monjo,
gestora de Proyectos de
Dinamización de Clústeres en
ACCIÓ



Carlos Romero Dexeus,
director de Investigación,
Desarrollo e Innovación en
Segittur

El estudio

En el contexto del Observatorio CETT se ha presentado el estudio “Talent i turisme. El talent digital en el sector Travel Tech”, impulsado por la Dirección General de Turismo y ACCIÓ dentro de la iniciativa clúster TIC Turismo y junto con la iniciativa Barcelona Digital Talent, en la que participa el CETT-UB.

Anna Monjo ha sido la encargada de presentar la investigación, que a partir del estudio aporta datos sobre la situación del talento del sector Travel Tech en Cataluña. Además de repasar el proceso de creación de un clúster, el avance de la tecnología en los últimos años y su impacto en el sector turístico, Monjo ha hecho referencia a los principales retos del sector y ha señalado que es necesario impulsar el desarrollo de perfiles profesionales TIC enfocados en el turismo para contar con talento especializado. “Hay que fomentar las vocaciones tecnológicas entre los profesionales turísticos, un perfil híbrido que conozca las tecnologías y el sector. Esto está alineado con las formaciones que el CETT presenta”, ha afirmado.

Del estudio se extraen las siguientes conclusiones, que se convierten, a la vez, en retos que hay que abordar desde el sector:

1. Fomentar las vocaciones tecnológicas entre los profesionales del sector turístico
2. Fomentar la formación continuada del talento de las empresas del sector
3. Promover el talento digital femenino dentro del sector TIC Turismo
4. Conocer la evolución de las tecnologías presentes y de futuro por el sector
5. Atraer talento de otras zonas geográficas

Consulta el estudio completo  [aquí](#)

El debate

La mesa redonda ha contado con la participación de expertos de los ámbitos de la innovación y la formación que han puesto en común, desde su propia experiencia, los principales retos del sector para afrontar la transformación digital y qué papel tiene en ello la formación.

Los expertos han coincidido en el hecho de que la formación digital de los profesionales del sector es imprescindible para abordar de forma decidida la transformación digital. Así, Joan Borràs ha afirmado que “son necesarios perfiles híbridos, personal de turismo que se adapte a la tecnología. Una persona del ámbito tecnológico tiene muchos conocimientos en este campo, pero no de la estrategia de negocio”.

Por su lado, Anna Monjo, desde ACCIÓ, ha señalado como grandes retos del sector la sostenibilidad y la digitalización y ha apuntado que la tecnología es uno de sus facilitadores. “El turismo debe ir más allá e introducir la sostenibilidad económica, medioambiental y social. Cuando regrese el turismo, la sociedad tiene que verlo como un elemento positivo y un bien para todos”. Ha afirmado que “debemos ver cómo la tecnología avanza y cómo la podemos ir introduciendo, teniendo la visión clara de turismo sostenible y digital”.

Al ser preguntado por el público sobre la aplicación de la tecnología en la mejora de los procesos de gestión en las empresas turísticas para ser más eficientes, Carlos Romero ha explicado la digitalización a partir de cinco elementos de una empresa turística. Ha apuntado que “cuando hablamos de digitalización de empresas turísticas, la dividimos en cinco aspectos: la digitalización que tiene que ver con el modelo de negocio y la empresa, aquella aplicada a procesos para ser más eficientes, a la propia organización y a las personas, todo lo relacionado con la propia infraestructura tecnológica que se debe tener y, por último, el bloque del producto y servicio para hacer que la experiencia del cliente sea más relevante gracias a la tecnología”. Ha señalado, además, que “el turismo tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cualquier tecnología, y esto es una gran ventaja”.

La reducción de la brecha digital y la necesidad de hacer un cambio de mentalidad han surgido también como retos a tener en cuenta. Blaya ha explicado que “el reto es reducir la brecha que se produce entre el conocimiento de las nuevas tecnologías y la capacidad de las empresas de adaptarlas”, ha afirmado. Borràs ha añadido que “existen perfiles poco digitales que deberán acabar utilizando la tecnología, pero les cuesta adoptar la forma de trabajar que se está imponiendo. Innovar también significa adaptarse a la cultura digital”.

Recupera el debate completo  [aquí](#)

Las conclusiones

“Para las empresas, pensar que la transformación digital es una obligación y estar en disposición de establecer unos protocolos y trabajar para lograr su objetivo es un factor que puede resultar decisivo para que estas empresas puedan crecer.”

Joan Ramon Blaya, responsable de los programas de Digitalización e Innovación del CETT

“En el sector faltan tecnólogos con conocimiento en turismo o al revés, personas de turismo que conozcan la tecnología, porque si no, nos encontramos con innovaciones sin visión estratégica y no alineadas con las necesidades del sector.”

Joan Borràs, gestor de Proyectos TIC y Turismo del Departamento de Innovación Turística de Eurecat

“Para el sector, ir incorporando a gente joven es una oportunidad. Los jóvenes que vienen tiene otra visión, hay cosas que las dan por hechas y transformarán el negocio y el turismo, porque para ellos el turismo es totalmente digital.”

Anna Monjo, gestora de Proyectos de Dinamización de Clústeres en ACCIÓ

“Seguramente uno de los grandes retos que tenemos encima de la mesa es cómo es capaz el turismo de generar un nuevo tejido productivo, empresas nuevas de base tecnológica, más sofisticadas y vinculadas al mundo del Travel Tech.”

Carlos Romero Dexeus, director de Investigación, Desarrollo e Innovación en Segittur

La apuesta del CETT por la formación de talento digital

Los expertos coincidieron en el Observatorio CETT en la importancia de contar con talento digital para liderar y llevar a cabo la transformación digital en las empresas turísticas. El CETT, consciente de esta necesidad, actualiza periódicamente los programas consolidados y crea nuevos, como el Máster Oficial de Desarrollo y Lanzamiento de Proyectos Turísticos y el Grado de Negocio Digital e Innovación en Turismo, que se inician en el próximo curso académico.

Máster Oficial de Desarrollo y Lanzamiento de Proyectos Turísticos

Se trata de un programa pensado específicamente para profesionales del mundo empresarial y emprendedores de proyectos innovadores en el sector turístico, hotelero o gastronómico. Cuenta con tres itinerarios de especialización para adaptarse a los intereses del alumnado: emprendimiento e innovación corporativa en turismo, transformación digital de empresas y experiencias turísticas o internacionalización de empresas turísticas.

Es la única formación en España en emprendimiento en empresas y organizaciones turísticas. Los profesionales contarán, al mismo tiempo, con las competencias y habilidades imprescindibles para la dirección de proyectos y para dominar las herramientas clave para su definición, desarrollo y comercialización.

Grado de Negocio Digital e Innovación en Turismo

Una formación pionera que gira alrededor del desarrollo digital de las empresas y organizaciones turísticas. El alumnado podrá escoger entre dos especialidades: el desarrollo de nuevos modelos de negocios turísticos o bien la gestión inteligente de destinos turísticos.

El programa, que pone el foco en la incidencia de las nuevas tecnologías en los negocios y organismos turísticos –tanto en la creación de nuevos proyectos como en la adaptación de los que ya existen–, permite obtener todas las competencias clave para liderar los procesos de innovación y de transformación digital en turismo. La formación tiene como objetivo preparar a los profesionales para que puedan integrar la visión tecnológica con la visión empresarial y de negocio, a través de formación tecnológica y de instrumentos digitales aplicados a la empresa turística.

El contexto post-COVID-19 permitirá el desarrollo del sector, y tendrá que llevarse a cabo desde la sostenibilidad y la responsabilidad. El CETT, como centro universitario de referencia y con una trayectoria de más de 50 años formando a los profesionales del sector, impulsa nuevos programas innovadores que integran los conocimientos clave para dar respuesta a las necesidades del sector.

El Observatorio CETT

El [Observatori CETT](#), que ha celebrado más de una veintena de ediciones, es un espacio de discusión y debate en el que el mundo académico se encuentra con profesionales de distintas disciplinas para poner en común experiencias y perspectivas de futuro sobre cuestiones de actualidad del ámbito turístico, con el objetivo de crear conocimiento de valor para el sector.

Por este motivo, esta edición del Observatorio CETT ha reunido a expertos del ámbito de la innovación y la formación para debatir sobre cómo afrontar los retos y oportunidades que surgen de la digitalización del sector turístico y cómo el talento digital actúa como pilar de esta transformación.

El Observatorio CETT tiene como objetivo ser un marco de debate y reflexión sobre temas estratégicos del sector turístico, para potenciar el conocimiento desde la formación.

El CETT

Impulsores de conocimiento turístico desde 1969

Con una trayectoria de 50 años, el CETT es el centro universitario de referencia de turismo, hotelería y gastronomía, adscrito a la Universidad de Barcelona, que ofrece formación en todos los niveles: universitario, de posgrado y de doctorado, formación profesional, formación continua para profesionales y la formación en línea. Con una clara vocación internacional y un modelo formativo basado en la calidad, el rigor, la innovación y los estudios aplicados, el CETT también es un centro de investigación que vela por aportar valor al sector desde su experiencia y desde la apuesta por la responsabilidad y la sostenibilidad como ejes clave para el desarrollo de estos ámbitos. Actualmente, el CETT forma parte de la Junta Directiva de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Fundado por Gaspar Espuña Berga, el grupo también cuenta con CETT Fundación, órgano que aglutina las acciones de responsabilidad social empresarial de la entidad, y con empresas del sector como el Hotel Alimara Barcelona y la Residencia Universitaria Internacional Ágora BCN.

Para más información
y gestión de entrevistas:

Josep Gimeno

+34 672 692 967

josep.gimeno@cett.cat

www.cett.cat