

## De estancias de película y vivencias emocionales a la inmersión cultural: así son las nuevas experiencias del sector hotelero

**Directivos hoteleros como Juan Serra, Diego Calvo y Kike Sarasola comparten en TIS2023 las iniciativas que están transformando el sector hotelero hacia un nuevo modelo más vivencial**

**La segunda jornada de TIS ha abordado el liderazgo femenino en la industria hotelera y los desafíos a los que se enfrentan las mujeres directivas**

**Sevilla, 19 de octubre de 2023.** La industria hotelera, gran motor de nuestra economía, es uno de los sectores que más acciones está implementando para proporcionar un valor añadido a las nuevas exigencias y hábitos de los turistas: habitaciones conceptuales que cuentan historias, inmersiones culturales que propician conexiones con las comunidades, hoteles como centros de intercambios, entre otras iniciativas.

La cuarta edición de [TIS - Tourism Innovation Summit 2023](#) ha reunido a grandes voces de la industria hotelera que han resaltado cómo generar estrategias para crear viajes emocionales únicos y “experiencias wow” que dejen huella y un impacto positivo en los viajeros. Además, una representación de mujeres de alta dirección de la industria ha resaltado las claves para promover e impulsar el talento femenino en el sector.

**Bernardo Cueto**, secretario de Turismo de QuintanaRoo, ha destacado las cualidades de los destinos del Caribe mexicano, en un estado donde el 85% de la economía depende del turismo. La pandemia impulsó a los viajeros a buscar experiencias más allá de la comodidad, motivo por el que modelo de turismo dio un salto para mostrar la *“autenticidad que busca el viajero”*. *“El destino Maya Ka’an ofrece la gran experiencia de conocer sitios arqueológicos y vivir con las comunidades mayas, conocer su historia, gastronomía y llevarse en el corazón un viaje que uno recuerda para siempre”*. Este turismo se enmarca en el Plan de turismo sostenible con la Agenda 2030 con el fin de *“lograr preservar culturalmente la zona, la naturaleza, por el turista que lo visita”*.

Por su parte, **Diego Calvo**, CEO de Concept Hotel Group, ha puesto de relieve la innovación en experiencias que está desarrollando en su grupo hotelero, formado por 9 marcas, inspiradas en la arquitectura, el diseño, la música, el arte y el cine. *“Basamos nuestro negocio en montar una película donde todo el personal es partícipe”*. Su nuevo proyecto “Los Felices” abrirá en verano como una de sus iniciativas más disruptivas del sector. *“Estamos creando algo que no se había hecho antes en el mundo hotelero: un hotel dedicado al sector de la moda, que va a ser un lugar con espacio para desfiles, con una tienda de marca vintage sostenible, un club de fiesta. Va a ser muy rompedor”*.

En líneas similares se ha pronunciado **Martín Sarrate**, de ACAVE, quién ha señalado que, hoy en día, *“hay claras diferencias entre un turismo convencional y el más experiencial”*, algo que se advierte en el papel de los agentes de viajes, que *“hemos pasado a convertirnos en asesores de viaje y vendemos experiencias y emociones”*. Como asignatura pendiente, Sarrate apunta a la desestacionalización. *“Tenemos suficiente experiencias y productos para que no haya aglomeraciones y para que haya turismo de 12 meses”*, afirma.

## Experiencias WOW

En el marco de estas nuevas tendencias del sector, TIS presentó varios casos de éxito de hoteles que están ofreciendo a sus huéspedes "experiencias wow", vivencias llenas de emoción que proporcionan conexiones que hacen querer volver a los turistas. En ello está trabajando el resort Cayo Levantado, proyecto de **Xavier Fuster**, CEO de Sporting Group's, que da un paso más allá del concepto de "todo incluido" para ofrecer un wellness experiencial con el que esperan ser referencial mundial. *"Hemos sido pioneros porque hemos montado un santuario para realizar actividades transformadoras donde la vibración y energía son altísimas y uno pueda conectar con su esencia"*.

De innovación en experiencia tiene mucho que aportar **Juan Serra**, CEO de Only You Hotels, que acaba de cumplir 10 años. Serra ha puesto en valor la campaña "Nunca vuelves igual" como seña de identidad de la empresa. *"Queríamos convertir nuestros hoteles en centros de intercambio, conectar los hoteles con la ciudad, y a los viajeros con la gente local, porque creemos que los viajes pueden ser transformadores"*, ha indicado.

Por su parte, **Kike Sarasola**, presidente y fundador de Room Mate Hotels, ha abogado por generar una experiencia wow pensando en el cliente. *"Se ha demostrado que pensar en el cliente interno y externo es hacia dónde tiene que ir la industria hotelera"*, de ahí que su proyecto hotelero ofrezca una experiencia distinta para los huéspedes dependiendo del hotel en el que se alojen. Además, ha defendido la importancia de *"volver a dignificar el sector educando los jóvenes que sí pueden hacer carreras en la industria"*.

## Impulso al talento femenino en el sector

TIS2023 ha acogido el I Congreso Mundial de Directores de Hotel del CIDH, que ha reunido a perfiles destacados de mujeres de la alta dirección del sector hotelero, que han aportado su proyección en el sector, así como han hecho una radiografía de la industria en materia de equidad y liderazgo femenino. En este sentido, **Sara Sánchez**, CEO de Rusticae, ha recordado que, según la Organización Mundial del Turismo, solo 3 de cada 10 directivos son mujeres en el sector. Motivo por que ha apostado por impulsar el talento femenino. *"Las mujeres directivas ayudamos a la rentabilidad de las empresas. Por nuestra capacidad de integrar y comprender y enfatizar, creamos equipos mucho más diversos para generar mayor valor a las empresas"*, ha dicho.

Las ponentes han coincidido, además, en la relevancia del cambio de mentalidad y de conceder flexibilidad a los equipos para motivar las aspiraciones profesionales. Asimismo, **Maika Rodríguez**, General Manager de Sofitel Lisbon Liberdade, con una trayectoria de más de 30 años en el sector, ha defendido la importancia de equilibrar el talento. *"Tenemos hoteles de cinco estrellas y lujo que no siguen las mismas pautas en cuanto a la inclusión de las mujeres en casos directivos de otro tipo de hotelería y otros segmentos. Las cuotas, a veces, ayudan"*. La directiva ha recocado también que *"en liderazgo se valora mucho la inteligencia emocional"*, por lo que ha invitado a las mujeres a que den *"las mismas oportunidades que sus compañeros"*.

También ha participado en la sesión **Cristina Cabañas**, presidenta de Guitart Hotel y Fundación Climent Guitart, que hace 10 años tuvo que ponerse al frente del proyecto hotelero tras la pérdida de su marido. Ahora, trabaja también para impulsar el talento inclusivo en el sector. Cabañas, que tiene tres hijos, ha alentado a las profesionales del



sector a quitarse la mochila de la culpabilidad por el cuidado familiar. *“De las CEO que hay en el mundo, solo el 52% tienen hijos. Si hay que trabajar, hay que delegar. Yo no soy una supermujer. La conciliación es complicada, pero hay que intentar buscar el equilibrio. Hay que quitarse la etiqueta de que por ser mujer lo tienes que hacer de matrícula de honor en cualquier momento”.*

\*\*\*

**Sobre TIS – Tourism Innovation Summit (18-20 octubre 2023, FIBES Sevilla): [TIS – Tourism Innovation Summit](#)** es un foro internacional de innovación, tendencias y reflexión para el sector turístico que ofrece a los directivos y a las empresas del sector conocer las últimas soluciones y productos tecnológicos para mejorar su competitividad. Durante 3 días, TIS2023 reunirá a más de 7.000 profesionales del sector turístico que acuden en busca de las últimas soluciones que les ayuden a impulsar su destino o negocio turístico. Además, más de 400 expertos de todo el mundo compartirán en el congreso Tourism Innovation Global Summit sus estrategias y casos de éxito para impulsar un turismo más inteligente, digital y sostenible.