

Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

MEMORIA

Y

BALANCE PERIODO

2017 - 2018





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

* RENOVAMOS NUESTRA WEB

Venimos tratando de emparentarnos con los tiempos que corren,

Con la coordinación de Juan Manuel Dibar y Fernando Pelaez, estamos en una etapa de desa-

rrollo y proyección



❖ ALMUERZOS PORTAL DE AMERICA

Participamos de los almuerzos temáticos organizados por Portal de America, con la presencia de varios directivos



❖ 1º JORNADA DEL CICLO DE CHARLAS 2017

Se desarrolló la 1º Jornada del ciclo de charlas para el año 2017 en el Hotel NH Columbia.

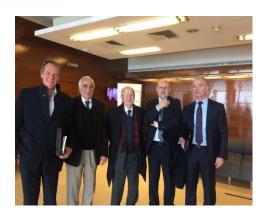
La tarjeta de crédito y la problemática actual en Hoteles y Restaurantes: Dr. Julio Facal

Taller herramientas de gestión hotelera: Beatriz Hagobian





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay





Nos acompaña en el desayuno del NH Columbia: La Mesa Ejecutiva de CAMBADU. Mario Menéndez, Daniel Fernández y Adrián Cabrera, Dr. Julio Facal y Juan Martínez (A.H.R.U.)

❖ 2º JORNADA DEL CICLO DE CHARLAS

2º Jornada del ciclo de charlas para el año 2017 en el Hotel Regency Way.

El alojamiento hotelero, las nuevas tecnologías y las soluciones ante el informalismo: Dr. Julio Facal

Observatorio Hotelero: Ec. Mercedes Comas





❖ DÍA MUNDIAL DEL ORGULLO LGBT

Acompañamos el cocktail de cierre de actividades realizado por la Cámara de Comercio y Negocios LGBT de Uruguay







Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

❖ FIBEGA

En el mes de setiembre se realizó en la "LA RURAL" de Buenos Aires la Feria Iberoamericana Gastronómica.

Bajo el nombre "Uruguay Cocina Natural" esta exposición fue organizada por la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay, con la cooperación de la Corporacion Gastronómica de Punta del Este, la Camara Gastronómica de Colonia, así como operadores gastronómicos de Rocha, Salto, Canelones, contando con el apoyo del Ministerio de Turismo, las Intendencias de Montevideo, Rocha, Canelones y Maldonado, INAVI y Uruguay XXI, Buquebus Dazzler Polo Hotel.

Chef participantes: Jorge Simeone, Dante López, Carlos Martinicorena, Alcides Garcia, Luis Acosta, Ana Inés Sanchez, Maria Jose Gonzalez, Jorge Besil, Aurelien Bondoux, Diego Cabrera, Martin Lavecchia, Ariel Torres, Pablo Artigas.

Sommeliers participantes: Gaston Figun, Pablo Rodriguez, Antonella De Ambroggi, Rodrigo Calderón.

Bartenders participantes: Alvaro Aniano, Santiago Urquart, Alvaro Pereira.

Invitados especiales Sergio Puglia y Hugo Soca

El objetivo fue consolidar al sector para mejorar la calidad de la oferta gastronómica del Uruguay, y mostrar al mundo nuestra identidad culinaria.-





❖ CENA DÍA MUNDIAL DEL TURISMO

Directivos y socios participaron de la cena del Día Mundial del Turismo organizada por la Cámara Uruguaya de Turismo.





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay







❖ FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO - BUENOS AIRES

Acompañamos al Ministerio de Turismo en el stand central presentando la Guia de Hoteles, Edicion 2017



❖ LANZAMIENTO DE TEMPORADA EN BUENOS AIRES

En el marco de la Feria Internacional de Turismo se realizó el Lanzamiento de Temporada 2017/2018 organizado por el Ministerio de Turismo en la casa del Embajador de Uruguay en Argentina





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay





* RENOVAMOS CONVENIO ANTEL

Se firmó un nuevo convenio con ANTEL por el cual se otorgan descuentos especiales a los asociados



❖ INAUGURACIÓN DEL ESPLENDOR MONTEVIDEO a WINDHAM GRAND HOTEL







Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

❖ INAUGURACIÓN DEL HOTEL COTTAGE PUERTO BUCEO



❖ INAUGURACIÓN DEL HAMPTON BY HILTON MONTEVIDEO CARRASCO



❖ PRESENTACIÓN OBRAS DE RENOVACIÓN DEL ARGENTINO HOTEL DE PIRIÁPOLIS



Cr. Juan Martínez (Presidente) y Francisco Rodríguez (Secretario), autoridades del Ministerio de Turismo, junto a los Directores del Argentino Hotel de Piriápolis (Sra. Renée Pereira de Mendez Requena y Gabriel Mendez Requena), en la presentación de obras de renovación del Argentino Hotel de Piriápolis, uno de los socios decanos de A.H.R.U.





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

* XIV ENCUENTRO FEMINISTA LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE

Auspiciamos y gestionamos las reservas para el Encuentro feminista el pasado noviembre



❖ LANZAMIENTO DE TEMPORADA EN ROCHA

Participamos del Lanzamiento de temporada 2017 – 2018 realizado en la Laguna de Rocha



❖ PARTICIPAMOS DEL FESTEJO DEL 25º ANIVERSARIO DE LA CAMARA URUGUAYA DE TURISMO

Directivos estuvieron presentes acompañando a la CAMTUR en su 25 aniversario, mostrando la relevancia del sector en la actividad turística.







Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

❖ PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE DERECHO DEL TURISMO

El Dr. Julio Facal, en el bautismo de su Libro: "Manual de Derecho del Turismo" editado por La Ley. Prologado por los Dres. Alejandro Miller y Roque Molla.

Acompañado en tan emotiva jornada por los directivos: Cr. Juan Martínez; Armando Chaquiriand y Francisco Rodríguez.



❖ REUNIONES ABIERTAS DE LA CAMARA URUGUAYA DE TURISMO

Participamos activamente de las reuniones celebradas en diferentes puntos del Pais



Presentación de AHRU, en la Asamblea realizada en la Liga de Punta del Este:

"Cuando la coyuntura es complicada, es necesario hacer una retrospectiva, mejorar la propuesta de nuestros servicios. Hacer una autocrítica: desde la cabeza y relanzarse con toda la fuerza necesaria para generar las instancias y superar los desafíos de la Industria de la Hospitalidad en el Uruguay Turístico. "

"Esos fueron los iniciales trazos del Primer Congreso Iberoamericano Hotelero & Gastronómico en aquel recién inaugurado Sofitel Casino Carrasco".

"Luego llegaron: Arapey Thermal en Salto, jornadas en Hotel Del Lago de Punta del este, El Radisson de Colonia, cuatro puntos cardinales de AHRU".

"De todos esos mojones, se ha consolidado un Observatorio Hotelero, contratado a través de la Consultora Internacional Price W.C., el que cumplirá 18 meses el próximo mes de Abril. Un observatorio que ya lleva 16 relevamientos, co una cobertura de todo el País, dividida en Siete regiones."

Participan 145 hoteles cada mes, 8500 habitaciones relevadas, un verdadero termómetro de la Industria: con la medición de las variables claves.

Entregamos en el día de hoy, la última que corresponde al mes de enero'18; en la misma Price W.C., nos indica que el mes de enero a grandes rasgos, el más fuerte de la presente temporada,





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

se registraron buenos niveles de ocupación en el Este, pero no hubo un aumento significativo en comparación con un año atrás.

En la zona de Punta del Este y aledaños se informó de una mejoría en las tarifas, medidas en pesos constantes, pero no es una situación que se observe en otras zonas.

En Montevideo se ha mantenido la tendencia a la baja en las tarifas en pesos constantes, como también en otras regiones del Interior.

Reitero, es una medición elaborada por Price W.C., profesional y objetiva.

El próximo 16 y 17 de Abril, en el Ball Room del Radisson Victoria Plaza, la A.H.R.U., realizará su Tercer Congreso Iberoamericano de Hotelería y Gastronomía, el sugestivo título del 2018 es: "Nuevas Tecnologías Aplicadas al Turismo".

Nuestro objetivo es realizar un estudio de las Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Actividad Turística, sus Aspectos Positivos, así como los Riesgos y Amenazas, y como Combatirlos. Debatirán Técnicos y Especialistas del Sector, además de una visión jurídica de posibles soluciones a los problemas que el desafío plantea.

Primer panel: "Las Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Industria Hotelera", con la presencia de Eugenio Yunis (Chile); Iván López (Ecuador) y Félix Said (Ceo de My Hotel).

Segundo panel: "Desafíos y Amenazas en las Nuevas Formas de Comercializar el Turismo". Con la participación de Alvaro Moré (Young & Rubicam); Francesco Morandi (Italia) y Diego Benítez (Argentina).

Tercero: "En la Búsqueda del Equilibrio. La Tecnología al Servicio del Cliente". Con los referentes: Martín Molinari (Despegar, Argentina); Javier Artigas (Connectus Medical, Uruguay); Santiago Fragela (Vacasa.com, Uruguay).

Cuarto: "Las Nuevas Tecnologías, facilitación y problemas para empresas turísticas". Con los especialistas jurídicos: Gonzalo Yelpo (Alta, Uruguay); Santiago Aramburu (AHRCC, Argentina); Marcelo Oliveira (ABAV, Brasil).

Quinto panel: "Tecnología, Sostenibilidad y Turismo". Nos acompañaran: Laurence Jegouzo (París I, Francia); Enrique Mota (Universidad del Caribe, México); Héctor Vetimiglia (Greentech Ltda. Uruguay); Ricardo ... (Aeropuertos 2000, Uruguay)...

Último panel: "Soluciones ante las nuevas formas de alojamiento y competencia informal". Con Jean-Charles Rotouillé y Norbert Foulquier (Francia); Carlos Torres (Eshte, Portugal); Francisco Javier Melgosa (Salamanca, España).

Se culminará con: "Las Perspectivas de la Industria Turística ante la Innovación Tecnológica". La A.H.R.U., debe enaltecer la gestión realizada por el Dr. Julio Facal en la concreción y excelencia de este 3er. Congreso.

El Presidente de la Comisión Organizadora de AHRU, es el Ing. Fernando Pelaez, actual Pro-Secretario, Coordinadora: Técnica Mónica Rossi y el Presidente de Honor: Dr. Julio Facal. Finalizo diciendo que AHRU, continuará en la búsqueda de soluciones a través de datos certeros, verídicos, objetivos y jurídicos sobre: Tarjetas de Crédito; Acoso por parte de Entidades con claro sesgo recaudatorio; el Informalismo y la Competencia Desleal.

Y a pesar de bajar de 4,5 al 4,00 el arancel nacional, las internacionales tanto de Débito y Crédito se mantienen en 4,9, siendo estas las que más preocupan a nuestro sector.





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

❖ 97° ANIVERSARIO AHRU

El pasado diciembre celebramos un nuevo aniversario de la Asociación, con nutrida concurrencia y sorteos entre los presente



❖ LANZAMIENTO DEL III CONGRESO IBEROAMERICANO HOTELERO & GASTRONÓMICO

Se realizó en la sede de AHRU la presentación del congreso con gran presencia de prensa y socios.





❖ III CONGRESO IBEROAMERICANO HOTELERO & GASTRONÓMICO

Nuevas tecnologías aplicadas al turismo, Radisson Hotel, Montevideo Uruguay, 16 y 17 de abril de 2018

En el marco del citado congreso se dio lugar al acto fundacional de la Federación de Cámaras de Turismo de Sudamérica (FEDESUD); el relanzamiento de la Sociedad Iberoamericana de Derecho del Turismo (SIDETUR) y la presentación del libro "Manual de Derecho Hotelero" del Dr. Julio Facal.





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay







CONCLUSIONES

Prólogo a cargo de **Guillermo VARELA** (Cámaras de del Economía Digital, Uruguay) "NUEVAS TECNOLOGÍAS - VISIÓN DE UN USUARIO"

Versó sobre:

- Es un cambio de era
- Hay que concentrase en los cambio
- Trabajar sobre la realidad virtual

Aconsejó basar la gestión en el móvil; que la innovación no depende del tamaño de la empresa Y dejó una frase: "Nadie va a dejar de dormir o comer"









Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

Panel I "Las nuevas tecnologías aplicadas a la industria turística hotelera"

Moderadora: Graciela Lombardo

1- Eugenio YUNIS (Fed. Empresas de Turismo, Chile)

Aconseja definir los roles del gobierno, las empresas y las asociaciones.

Propone:

- Adopción de nuevas tecnologías
- Capacitación y trabajo interdisciplinario
- Desarrollar habilidades y procesos
- Tecnologizar la promoción turística
- Tecnologizar la seguridad turística

Riesgos y desafíos para el sector: empleo y despersonalización.

2- **Félix SAID** (My Hotel, Chile)

Cuenta que 9 de cada 10 usurarios mira sitios de *on line* antes de decidir.

Que 1 de cada 3 usuarios cambia su decisión por la reputación del establecimiento.

Analiza cómo impacta las ADR/ocupación/revpar en la calidad y cantidad de reseñas

Recomienda:

- No robotizar la respuesta por parte del prestador
- Responder lo negativo antes de lo positivo, preferentemente dentro de las 48 horas
- Tener estrategia de posicionamiento coherente
- Unificación de equipo
- Capitalización de la reputación









Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

Panel II "Desafíos y amenazas de las nuevas formas de comercializar el turismo"

Moderador: Juan Manuel Dibar

1- Alvaro MORÉ (Young & Rubicam, Uruguay)

Plataformas contra y plataformas a favor

Herramientas que plantea:

- Recursos como ancho de banda del Uruguay
- Caída de precios de los dispositivos
- Performance DCO

Cuenta y desarrolla las ventajas en campañas como la de Migraciones en Argentina y otras en Paraguay y aquellas dirigidas al turismo interno uruguayo.

2- Francesco MORANDI (Siditur, Uniss, Italia)

Cuenta la distribución comercial en la Unión Europea.

Relata las nuevas reglas europeas del contrato de viajes a aplicarse a partir del 1 de julio de 2018.

Critica la responsabilidad solidaria del minorista de algunos países, exceptuando Italia, Alemania y Francia.

3- **Diego BENITEZ** (Aadetur, Argentina)

Plantea retomar con la OMT el tema de la economía colaborativa tras dos años del encuentro en Montevideo.

Propone generar un marco que proteja el empleo, la seguridad del turista y la tributación.

Destaca las nuevas formas de inspección o fiscalización turística de las nuevas plataformas.





Panel III "En la búsqueda del equilibrio. La tecnología al servicio del cliente"

Moderador: Alberto Latarowski





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

1- Martín MOLINARI (Despegar, Argentina)

Cuenta la historia de la empresa con licencia en Argentina desde 2000, y con presencia en 21 países.

Las estrategias que no se basan en el precio.

Herramientas tecnológicas:

- Uso de todos los canales
- Se dirigen a todos los grupos etarios
- Trabajo en pos de la resolución de conflictos con prestadores
- Personalización de la atención (vuelta a la venta telefónica)

2- Javier ARTIGAS (Connectus Medical, Uruguay)

La expresión VUDEJA vs. DEJAVU.

Narra su experiencia de vida; su relación con AIRBNB.

Marketing de experiencias y cómo lograron con la empresa el convenio con la plataforma.

Destaca el cambio para las personas que hacen diálisis y cómo pueden viajar.

3- Santiago FRAGELA (Vacasa.com, Uruguay).

Cuenta la presencia de la empresa en 20 países y los servicios que ofrece la empresa.

Destaca las herramientas propias en el manejo de tarifas.

Destaca como se han regularizado las actividades en el Ministerio de Turismo y como también en el régimen de tributación.







Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay





Panel IV "Las nuevas tecnologías, facilitación y problemas para empresas y turistas"

Moderador: Julio Facal

1- Gonzalo YELPO (ALTA, Uruguay)

Describe la irrupción el BIG DATA, la satisfacción a los millenials.

La nueva Distribution Capability con más servicios.

Y cómo la experiencia del viaje cambiará dramáticamente en los próximos años.

2- Santiago ARAMBURU (AHRCC, Argentina)

Plantea las nuevas modalidades que el derecho alcanza.

Describe la experiencia público-privada que generan estrategias como la extensión .tur.ar para agencia de viajes habilitadas.

3- Marcelo OLIVEIRA (ABAV, Brasil)

Menciona casos de fraude con perjuicios a los prestadores.

Describe como es la ley de agentes de viajes.

Casos de clonación de tarjetas y el "friendly fraud" de viajeros que compran bajo el valor de tickets y después denuncian el desconocimiento de la deuda.









Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay



SEGUNDA JORNADA





Panel V "Tecnología, sostenibilidad y turismo"

Moderadora: Giselle Della Mea

1- Laurence JEGOUZO (Paris I, France)

Habla del turismo sostenible y nuevas tecnologías.

Describe la relación entre turismo y medio ambiente.

Destaca el desafío de analizar cómo la tecnología ayuda al turismo, citando la ley francesa de 2009 sobre categorización; la accesibilidad y la eco-calculadora *on line* y las rutas verdes.





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

2- Enrique MOTA (Universidad del Caribe, México)

Hacia las regiones turísticas inteligentes en el turismo que es mucho más de lo que se lo imagina.

Destaca la resilencia a desastres naturales y sociales de los destinos, principalmente los de naturaleza.

Menciona los casos de las llamadas ciudades inteligentes y destinos inteligentes

3- **Héctor VETIMIGLIA** (Greentech Ltda., Uruguay)

Gestión sustentable del agua.

Menciona la agenda 2030 de la UN.

El término economía circular y plantea que hablaremos de TURISMO CIRCULAR.

Plantea una legislación ambiental más restrictiva y el acceso a las tecnologías eco-eficientes.





Panel VI "Soluciones ante las nuevas formas de alojamiento y competencia informal"

Moderador: Gastón Gianero

1- Jean-Charles ROTOULLIÉ y Norbert FOULQUIER (France)

Mencionan los problemas del alojamiento turístico con muebles:

- Escasez de vivienda





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

- Competencia con hoteles
- Pérdida de ingresos para el estado

Destacan la ley Alur que determina el interés general por sobre el derecho del propietario; limita el uso a 120 días por año; requiere la autorización previa en el municipio, y una declaración en la misma jurisdicción.

2- Carlos TORRES (Eshte, Portugal)

Soluciones a las nuevas formas de alojamiento:

Presenta los problemas de la ley de locaciones turísticas.

Plantea soluciones: medir, distinguir y limitar.

Requiere de la determinación de la capacidad de carga de los municipios turísticos frente a las locaciones.

3- Francisco Javier MELGOSA (Salamanca, España)

Cuenta la evolución de la regulación del alojamiento turístico en España; como se pasó del régimen de símbolos (encinas, rosas, etc.) por estrellas.

Plantea la situación frente a la turismofobia. La judicialización en Canarias y Andalucía.

Como el Tratado de Lisboa y la Directiva de Servicios plantean la eliminación de las autorizaciones previas.

Y destaca el caso de Baleares de la zonificación y determinación del número máximo de plazas turísticas.

4- Julio FACAL (AHRU, Uruguay)

Marco legal ante el informalismo:

Cuenta cómo se reguló. Intermediación de las agencias de viajes y las inmobiliarias.

Se pregunta, ¿desregular o regular? ¿Cuál es el incentivo?

Y destaca que cuando estamos frente al interés general, se limita el derecho de propiedad.

Plantea soluciones:

- Definir vivienda turística
- Inspección y registro especializado para el sector





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay





Conclusiones "Perspectivas de la industria ante la innovación tecnológica"

Se dio lectura a las conclusiones por parte del Dr. Diego Benítez y palabras finales a cargo del Lic. Jordi Busquets y el Cr. Juan Martínez Escrich.





Montevideo, abril de 2018





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

ACCIONES ACTUALMENTE EN PROCESO

***** TARJETAS DE CREDITO

En la actualidad seguimos participando junto a las Gremiales Empresariales. Algunas de las cuales han contado con la participación de integrantes del Gobierno y de la Conducción Económica. La última tuvo como fecha límite el pasado 31 de Enero del presente año. Han participado de dichos encuentros, los directivos: Juan Martínez, Fernando Peláez y Francisco Rodríguez.

***** COMISION DE RENTABILIDAD

Durante el período mayo/octubre, se reunieron quincenalmente los directivos: Graciela Lombardo; Gabriela Saffi; Mónica Rossi; Marcelo Chiappino; Juan Manuel Dibar y Francisco Rodríguez, junto a Price W.C. para elaborar un análisis sobre la rentabilidad del sector. En el mismo se proyectó un primer eslabón para comenzar algo más macro, a nivel nacional.

* EGEDA

Se ha conformado una comisión de Juristas, representantes de los asociados. La misma cuenta con la coordinación de nuestros asesores legales (Estudios: Damonte Aguilar y Estudio Yelpo & Facal). La misma viene evaluando los pasos dados, respetando las pautas y procesos legales.

PROYECTOS DE LEY

Se encuentran en las Comisiones del Parlamento dos proyectos sobre Vivienda Turística y Plataformas Digitales. Por tal motivo, el Dr. Julio Facal y el Cr. Juan Martínez vienen realizando consultas y presentaciones de las mismas.

La intención es acelerar, ejecutar y solucionar las problemáticas, casi crónicas del sector.

***** CINTERFOR

Estamos culminando la elaboración de una nueva " descripción de cargos " en la Hotelería Actual. La precedente, tiene una realidad anterior a la década del '70.

Se espera la concreción de la misma, para el segundo semestre del año.

Participan por AHRU en las diferentes comisiones: Sabrina Rodríguez; Julio Silvera; Marcelo Chiappino; Nicolas Parma; Joaquín Ramirez; Juan Manuel Dibar; Fernando Peláez; Mónica Rossi. En la Bipartita los delegados son: Dr. Raúl Damonte; Alvaro Mandressi y Francisco Rodríguez.

***** CONSEJO DE SALARIOS

Con la coordinación del Dr. Raúl Damonte, continua la actividad de la Comisión Laboral. La misma está integrada por: Cra. Graciela Lombardo; Cra. Gabriela Saffi; Cra. Ma. Jose Artagaveytia; Cr. Horacio Sardeña; Ing. Fernando Peláez; Cr. Juan Martínez; Ignacio Sarmiento.





Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay

*** PRICE WATERHOUSE COOPERS**

Se han cumplido 18 meses de la creación del Observatorio Hotelero. La Consultora Price WC., releva los datos fundamentales para conocer el desempeño del Sector.

Se han realizado y procesado los datos relativos a la ocupación y tarifas. Estos datos han sido relevantes para A.H.R.U., sobre todo por la alta participación de nuestros asociados (65%). En la actualidad contamos con datos que permiten un análisis de coyuntura, extraído de nuestra realidad.

❖ ENAJENACIÓN DE LA SEDE SOCIAL

El pasado 19 de Marzo, en Asamblea General Extraordinaria se aprobó la venta del Inmueble Sede de AHRU (calle Gutiérrez Ruíz 1215). Luego de ser presentada la oferta de compra planteada, la misma fue aprobada por unanimidad de los presentes en el acto.

Luego de concretarse los pasos siguientes, la misma se entregará al comprador el próximo 27 de Mayo.

También fue aprobada la formación de una Comisión pro-compra de una nueva sede, la misma está integrada por la mesa directiva actual (Juan Martínez; Francisco Rodríguez; Juan Manuel Dibar y Fernando Peláez) junto a los directivos: Hugo Marichal; Alberto Latarowski y Rafael Gómez.





