

MEMORIA ANUAL 2007

ITH 07

www.ithotelero.com

07

Memoria Anual

1. Saludo del Presidente	07
2. Carta del Vicepresidente	09
3. Carta del Secretario General	11
4. Saludo del Director	13
5. Historia y Evolución del ITH	15
6. Informe de Actividades	19
6.1. Convenios, Alianzas y Acuerdos Firmados	19
6.2. Estudios Realizados	20
6.3. Jornadas Realizadas	28
6.4. Proyectos Realizados	36
6.5. Actos y Presentaciones	54
6.6. Ayudas Públicas Recibidas	68
6.7. Acciones de Marketing y Comunicación	68
7. Junta Directiva	73
8. Socios del ITH	76



1. Saludo del Presidente

Se cumplen casi cuatro años de la creación del ITH. En estos tiempos, el sector hotelero ha pasado por distintos avatares, pero sobre todo, ha sido el periodo en el que se ha dado finalmente cuenta de que las nuevas tecnologías se están convirtiendo en un recurso vital para el desarrollo de sus negocios. Dejando a un lado la necesaria mejora del producto y de la prestación del servicio hotelero para conseguir tener un turismo de mayor calidad que incremente su gasto y sus pernoctaciones en nuestros hoteles, las nuevas tecnologías ofrecen soluciones, alternativas y aplicaciones que contribuirán a la proyección del sector.

Las distintas inversiones que se han venido haciendo en dotación tecnológica, en el uso de sistemas y en la incorporación de la presencia en la red y el propio desarrollo del comercio electrónico como un elemento estratégico fundamental en la comercialización del servicio hotelero, es una buena confirmación de todo ello.

Los hoteleros son cada vez más conscientes de estas necesidades. Por un lado y generalizadamente, disponen y utilizan las tecnologías de manera importante y además buscan la incorporación de nuevos servicios de valor añadido hacia sus clientes finales. Vemos también muy claramente la importancia creciente de la información, tanto desde el punto de la oferta como de la demanda. El usuario final de nuestro servicio hotelero está cada vez mejor informado. Esta información ya no sólo le llega de la propia empresa hotelera o del agente de viajes.

El usuario final busca, compara calidades y precios, prestaciones y servicios, y trata de constatar su propia percepción con otros usuarios, de ahí la importancia insoslayable de la web 2.0 y todo el cambio conceptual que ésta está ejerciendo en la manera de viajar, en la manera de disfrutar del ocio y de alojarse en el destino elegido.

Los hoteles no pueden permanecer ajenos a este nuevo orden en la gestión de la información, y en las estrategias futuras. Deben tener muy en cuenta este tipo de comercialización donde el principal prescriptor de nuestro producto es un usuario satisfecho. Desde el lado de la oferta también las tecnologías jugarán en el futuro un papel importante como recurso que permita una mejor gestión de sus negocios. Desde todos los ámbitos. El primero, conocer de forma interactiva y exhaustiva la demanda posible (herramientas de gestión de información de clientes o posibles clientes, interacción con clientes, explotación de la información sobre las aspiraciones que tenga el cliente como consumidor del producto hotelero, etc.).

En segundo lugar, habilitar sistemas que les permitan gestionar mejor sus recursos. Desde el nivel más elemental como pueda ser la disponibilidad de habitaciones, la gestión de reservas y de la propia ocupación, hasta la mejora de sus propias infraestructuras tecnológicas y de comunicación que le permita ampliar su oferta de servicios (herramientas interactivas, servicios on-demand, conectividad, etc), o reducir los gastos (domótica, seguridad, gestión de mantenimiento, etc.) Aún con todo, las empresas del sector hotelero dan mucho valor a la utilidad y a la rentabilidad de las tecnologías dentro de su negocio, y a partir de ahí, si tienen claro que en el futuro las posibilidades de crecimiento son reales, es un sector abierto a la incorporación de esas nuevas tecnologías. Por su parte, el sector tecnológico tendrá que desarrollar, proponer e integrar todas aquellas necesidades que el nuevo orden global impone al sector hotelero. Desde el ITH, seguimos trabajando para que todo esto sea una realidad cuanto antes, y nuestro sector siga contando con su centro de investigación y desarrollo de la innovación para seguir siendo competitivos en un mercado sujeto a continuos cambios.

José G. Díaz Montañés
Presidente



2. Carta del Vicepresidente

Queridos Amigos,

Hace algo más de tres años se cristalizaban las ideas centrales de lo que hoy es el Instituto Tecnológico Hotelero. Quienes entonces nos reuníamos vislumbrábamos la necesidad de contar con una institución que abogase por acercar a los hoteleros toda la innovación y tecnología necesaria para el día a día de los hoteleros. Sin olvidar tampoco ser un foro de discusión de los problemas de fondo que aquejan al sector y sin dejar de lado la formación especializada a nuestros profesionales.

Así fue tomando cuerpo lo que hoy es el Instituto Tecnológico Hotelero. Hoy contamos con más de sesenta asociados y nuestros proyectos dan respuesta a temas tan diversos como la eficiencia energética, los productos de 5ª gama o la facturación electrónica.

En las siguientes páginas podrán encontrar los proyectos, estudios y jornadas de formación llevadas a cabo por el ITH. Todo ello nos demuestra que el Instituto se viene consolidando rápidamente como un importante referente para garantizar que la investigación y el avance tecnológico tengan las mejores condiciones posibles. Esto es una prioridad para que el sector siga siendo competitivo en el contexto turístico mundial.

No quiero terminar estas líneas sin mencionar el esfuerzo desplegado día a día por los profesionales que trabajan en el ITH. Gracias a su tesón ha pasado de ser una idea abstracta a la realidad de hoy.

Pero el agradecimiento final debo dárselo a cada uno de ustedes, que confiaron en la idea de crear el Instituto Tecnológico Hotelero. Por ello quiero hacerles partícipes de mi reconocimiento personal. Ahora, por primera vez, las empresas hoteleras cuentan con una organización en pleno funcionamiento que vela por el futuro del sector.

Jesús Gatell
Vicepresidente



3. Carta del Secretario General

Estimados amigos,

Como Secretario General del ITH quiero agradecer el interés y la confianza del sector en nuestro instituto. Al contrario de lo que dicen algunas tesis, de que lo primero es hacer muchas cosas, y de alguna manera "olvidar" para qué sirven, nosotros desarrollamos proyectos que son viables. En este momento es necesario consolidar estos proyectos y embarcarnos en otros que continúen con la modernización hotelera.

Por ello, ahora más que nunca, es imprescindible que el sector participe y colabore activamente en esta revolución tecnológica que va a situar nuestra planta hotelera a la vanguardia de este sector. En el ITH pensamos diferente y sólo aquellos que lo hacemos somos capaces de hacer que el mundo continúe avanzando.

Nuestras metas pasan por seguir aportando soluciones, mejoras y facilidades a los hoteleros. Pero la principal, es seguir progresando y no fallar a todos aquellos que han depositado su confianza en el ITH, como referente de la innovación del sector a nivel nacional.

El camino andado nos demuestra que aún falta mucho por hacer. Cuanto más estudiamos las necesidades de las empresas, más oportunidades encontramos para mejorar su eficiencia, aportando nuevas fórmulas que satisfagan las necesidades de los huéspedes del siglo XXI. Esto nos anima a seguir trabajando con más fuerza, a pesar de las dificultades. En muchos casos tenemos que entender que las necesidades coyunturales son las primeras que hay que solucionar sin desatender, por ello, a los necesarios cambios estructurales. Estos retos hacen que sigan intactos nuestro ánimo e ilusión en ser capaces de introducir la cultura de la innovación en nuestras empresas y trabajadores.

Ramón Estalella
Secretario General



4. Saludo del Director General

Estimados amigos,

Aprovecho estas líneas que preceden a la tercera memoria anual de actividades del ITH 2007 como carta de presentación a todos vosotros. Ante todo quiero manifestaros el orgullo que supone para mí el haber tomado la responsabilidad de consolidar el ITH como referente de la mejora de la competitividad del sector hotelero a través de la tecnología y la innovación. Estar al frente del ITH supone afrontar un interesante reto colaborando con un gran equipo profesional, que como los buenos vinos, madura y mejora con el tiempo. El año 2007 ha sido para el ITH un año de transición, en el que hemos desarrollado dos líneas estratégicas fundamentales; la difusión de la innovación y el desarrollo de proyectos propiamente dicho.

En cuanto a actividades de difusión, podemos resaltar la relevancia y continuidad que ha supuesto la celebración del "II Taller de nuevas tecnologías del sector hotelero" que tuvo lugar en Mallorca, y el I Foro de la innovación y tecnología hotelera: "Fiturtech" desarrollado en el ámbito de FITUR. Ambos son eventos diseñados con la finalidad de impulsar el uso de las nuevas tecnologías y la innovación dentro del sector hotelero, y así dar a conocer y formar a las empresas del sector turístico sobre el uso de las herramientas de gestión aplicadas a la hotelería, así como los nuevos canales de promoción y distribución que están decidiendo el futuro de los negocios. Además, se fomenta la colaboración de los agentes dinamizadores del turismo y de la innovación para hacer frente a importantes retos como los cambios de los modelos turísticos, la transformación estructural de los mercados, y la demanda cambiante de los viajeros del siglo XXI. Los proyectos más relevantes desarrollados por el ITH en el año 2007 afrontan dos ámbitos muy diferentes, pero estratégicos para nosotros: el impacto de las nuevas tecnologías en la comercialización y la sostenibilidad del sector.

El proyecto "esMadrid4U" desarrollado por el ITH en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, posiciona a la ciudad de Madrid como pionera en España a la hora de utilizar la tecnología web 2.0 en Internet para comercializar el destino, al mismo tiempo que integra la tecnología TDT y los servicios interactivos en los hoteles para llegar al cliente final.

El proyecto desarrollado para el gobierno canario "Benchmarking de buenas prácticas energéticas en establecimientos hoteleros de Canarias" nos ha permitido desarrollar una herramienta sencilla y fácil de usar, que permite al hotelero conocer la eficiencia de sus consumos energéticos y de agua, para tomar las medidas adecuadas que le permitan ser más eficiente tanto desde el punto de vista económico como medioambiental.

Este tipo de iniciativas, que serán demandadas ampliamente en 2008 por el sector, hacen que el ITH encuentre cada vez las respuestas más sencillas e inteligentes que buscan los hoteleros a las cuestiones importantes. Pero estas iniciativas que he resaltado no se pueden llevar a buen término sin vuestra colaboración. Y es por ello que quiero, desde estas líneas, manifestar mi más sincero agradecimiento a todos los que colaboráis con nosotros en la construcción de este vuestro instituto, que es el ITH y animaros a todos a tomar parte en este apasionante reto de la innovación.

Un cordial saludo,

Álvaro Carrillo
Director General

5. Historia y evolución del ITH

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), nace en el año 2004 y es una asociación privada sin ánimo de lucro encaminada a ser un Centro de Innovación y Tecnología (según Real Decreto de 1996) cuyo principal objetivo es mejorar la competitividad, eficiencia y la calidad de todo el sector hotelero.

Este proyecto parte de la voluntad de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), de dar respuestas prácticas y eficaces a las necesidades de sus empresas.

La CEHAT, como patronal del sector hotelero de ámbito nacional, agrupa a la práctica totalidad de las asociaciones de toda España que engloban 9.000 establecimientos hoteleros con 1.500.000 plazas hoteleras y da empleo a 200.000 personas. El Instituto Tecnológico Hotelero es de carácter permanente y su sede está en Madrid, con el fin de potenciar la industria hotelera y mejorar la competitividad y eficiencia del sector en todo el ámbito nacional, aunque también tiene una ineludible proyección internacional.

El ITH está integrado por un equipo humano que trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas a los problemas del día a día en su gestión.

SITUACIÓN ACTUAL

La sede del Instituto este año se ha trasladado a la misma sede de la CEHAT, ubicada en la C/ Orense, 32 . Se trata de un paso más hacia la integración de todos los servicios que se puedan dar al sector hotelero español.

Los profesionales que actualmente trabajan en el ITH están asignados a las áreas de Dirección General, Gerencia, Administración, Proyectos, Marketing, Imagen y Comunicación, Relaciones Institucionales y Cooperación.

En nuestro tercer aniversario el balance es positivo y esperanzador. En el ITH estamos convencidos de que el horizonte hotelero español es cada vez más amplio.

Han sido más de tres años dando respuesta con nuestras actuaciones e iniciativas a las nuevas necesidades y retos a los que se enfrenta el sector.

¿POR QUÉ NACE EL ITH?

Conscientes de que el turismo es la primera industria nacional, con una aportación al PIB cercana al 12%, y de su peso específico en nuestra economía, se hace evidente la necesidad de contar con una institución de estas características.

La idea parte de la necesidad de un cambio en el modelo de negocio hotelero en nuestro país; los factores tradicionales de éxito españoles; a saber, los bajos costes salariales, excelentes dotaciones de recursos naturales y ubicación cercana de los principales emisores, entre otros, ya no resultan tan competitivos. El incremento de los costes repercute en un descenso de calidad si se quiere mantener la rentabilidad.



La planta de alojamiento española en su gran mayoría es una planta de antigüedad superior a 20 años. Aunque en el último decenio se han hecho importantes esfuerzos de modernización, no cabe duda que todavía hoy precisa de inversión.

El 95% de las empresas son PYMES familiares, que en muchos casos no disponen de los recursos propios necesarios para esa modernización y que, de no acometerla a tiempo, se verán abocados a la desaparición. Ello puede tener como consecuencia el nacimiento de una nueva oferta ilegal, de mucha peor calidad y sin garantías, así como un importante aumento del desempleo. Asimismo la incorporación de las nuevas tecnologías a todos los modelos de negocio y la imparable evolución de los patrones de comportamiento del viajero del s. XXI, hacen más necesario que nunca un centro con las características del ITH para el sector hotelero español. Desde entonces el ITH ha desarrollado más de 14 proyectos, todos ellos con la voluntad de apoyar de una forma efectiva y práctica al sector hotelero de nuestro país.

España que engloban 9.000 establecimientos hoteleros con 1.500.000 plazas hoteleras y da empleo a 200.000 personas. El Instituto Tecnológico Hotelero tiene carácter permanente y está ubicado en Madrid. Tiene como fin potenciar la industria hotelera mejorando la competitividad y eficiencia del sector en todo el ámbito nacional. Cuenta a su vez con una ineludible proyección internacional. El ITH está integrado por un equipo humano que trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas a los problemas del día a día en su gestión.

¿PARA QUÉ SIRVE EL ITH?

Aunque ciertas funciones puedan cumplirse con elementos tradicionales, la moderna hotelería, guiada por criterios de calidad y competitividad no centrada en precios, no puede ofrecer una imagen de precariedad. Antes o después deben introducirse ciertas innovaciones que se correspondan a la imagen que queremos dar de nuestros establecimientos.

16

Decir que el ITH aborda desde un enfoque innovador los problemas del sector, podrá dejar con dudas a algunos. Sin embargo, si acudimos a la definición académica de la palabra tecnología nos encontramos con la siguiente definición: Conjunto de 1) conocimientos, 2) instrumentos y 3) métodos técnicos empleados en un sector profesional.

Por lo cual el ITH es:

- a) el canalizador de todos esos conocimientos que modernicen la planta hotelera española, participando activamente en el desarrollo de la legislación tecnológica hotelera.
- b) el instrumento de innovación que incremente el valor de la oferta turística.
- c) Y el impulsor y promotor de las investigaciones relacionadas con las infraestructuras hoteleras y su adecuación a los requerimientos de la Unión Europea a través de los medios técnicos adecuados profesionalizando así el sector. (I+D+I)

En definitiva, aspiramos a reducir costes al tiempo que se mantiene y mejora la calidad, para ser capaces así de seguir liderando la industria.

¿Cómo se pueden reducir costes, mejorando la calidad y manteniendo la rentabilidad? Bueno, es aquí donde tenemos que poner especial énfasis en:

1. Fomentar la cooperación empresarial; es más fácil y menos costoso abordar los problemas compartidos que padece el sector desde una perspectiva común que nos convierta en un interlocutor fuerte y unido ante la Administración.

2. Activar la petición de ayudas; haciendo extensibles al sector hotelero los programas, desgravaciones y bonificaciones por programas de I+D+i, que permitan la reducción de costes operativos.

3. Sensibilizar a nuestros socios sobre la necesidad de asesoramiento y de formación. Fomentando la idea de que calidad y valor añadido del producto son los elementos más importantes de fidelización. Hay que comprender que la adopción de una cultura tecnológica integrada en los procesos de calidad es vital para ser rentables.

4. Anticiparse a los cambios para adelantarnos a nuestros competidores, adaptándonos a los gustos de nuestros clientes y a las variaciones de sus hábitos y necesidades.

17

6.1. Convenios, Alianzas y Acuerdos Firmados

Durante el año 2007 se han establecido Convenios Marco con diversas entidades que se enumeran a continuación a título informativo:

➤ Convenios de Colaboración Marco:

Sociedad Estatal de Gestión de la Información Turística, S.A. (SEGITTUR) y DOCONTIME, S.L.. Firmado el 17 de enero de 2007

Objeto: Puesta en marcha de un plan piloto para la adaptación de la plataforma de facturación electrónica "Bizlayer" en el sector hotelero.

➤ Convenios de Colaboración Específicos:

Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR) y DOCONTIME, S.L.
Firmado el 17 de enero de 2007

Objeto: Condiciones para la comercialización de la Plataforma de facturación electrónica de Bizlayer.

FUNDETEC. Firmado el 23 de enero de 2007

Objeto: Realización del Segundo Taller Nacional de Tecnologías en el Sector Hotelero: Travel 2.0 La Revolución en el Turismo.

6.2. Estudios Realizados

CAPÍTULO SOBRE INNOVACIÓN EN EL “LIBRO BLANCO DE TURISMO DE MADRID”

El ITH es el responsable de la elaboración del capítulo sobre innovación y nuevas tecnologías del Libro Blanco de Turismo de Madrid. El Libro Blanco incorpora las medidas y necesidades que se deben implementar para mejorar la oferta turística de la Comunidad de Madrid.

En este capítulo, el ITH plantea la importancia de incorporar la innovación como elemento clave para el éxito de las empresas turísticas y para el crecimiento del sector, de manera que sea la respuesta a las demandas de los consumidores, a las exigencias del mercado y a la competencia global.

Nuestro objetivo es presentar la innovación como algo imprescindible para afrontar los retos a los que se enfrenta el sector turístico madrileño además de dar a conocer las mejoras e iniciativas innovadoras que se están realizando en el sector.



> Portada Manual
(Informe de conclusiones 2007)

INFORME DE CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA SOBRE NUEVAS TECNOLOGÍAS (TIC'S) APLICADAS AL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL: 20 CASOS DE ÉXITO 20 SOLUCIONES REALES.

El presente informe consta de un estudio realizado por el ITH y Fundetec en colaboración con Red.es a partir de la encuesta on-line realizada a los participantes del II Taller de Nuevas Tecnologías Aplicadas al Sector Hotelero.

Este trabajo mide el pulso tecnológico del sector hotelero, analizando su implicación en las nuevas formas de negocio que Internet ha generado. Las conclusiones han servido para detectar soluciones y herramientas que el sector hotelero demanda con el objetivo de que estas necesidades sean cubiertas por fabricantes y proveedores tecnológicos. Se trata de un conocimiento esencial para que las empresas del área tecnológica conozcan perfectamente en que líneas tienen que trabajar para satisfacer las necesidades de este sector. Sin un conocimiento exacto sobre la situación actual del sector en cuanto a las tecnologías, era difícil dar en la diana de las carencias de nuestro sector.



> Portada:
Libro Blanco del Turismo de Madrid

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS HOTELEROS ON LINE EN BALEARES

El Observatorio de Precios tiene como objetivo conocer de manera fiable la evolución y tendencia de los precios online. El objetivo principal a largo plazo es la creación de una herramienta práctica y transparente de información sobre los precios de las plazas hoteleras, en un principio aplicable a Mallorca, pero que posteriormente sea extrapolable a cualquier área y que permita avanzar en el conocimiento de las circunstancias explicativas de la formación de los precios.

Objetivos a largo plazo

- Constituir y consolidar un Observatorio que permita de forma coordinada y estable analizar y valorar la evolución de la oferta de precios hoteleros on line de las Islas Baleares y establecer modelos analíticos que permitan reducir la incertidumbre actual.
- Desarrollo de una Prueba Piloto en Palma de Mallorca, para establecer un sistema de análisis de la evolución de los precios hoteleros on line, que permite modelizar y exportar la experiencia y sirve para constituir un Observatorio en las Islas Baleares.
- Constituirse como herramienta de consulta, asesoramiento, información y estudio en materia de precios hoteleros.
- Formulación de recomendaciones de actuación a los diversos agentes económicos del sector hotelero mallorquín.
- Favorecer la transparencia y racionalidad del proceso de comercialización.
- Ampliar la red de conocimientos turísticos desde la vertiente científico-técnica del ITH, aumentando su capacidad para identificar y valorar los factores críticos que inciden en la evolución de la oferta de precios en la red del sector hotelero de Baleares.
- Generar y poner a disposición del sector empresarial la evolución de los precios online, las principales causas y tendencias objetivas que permitirán aumentar la eficacia en la toma de decisiones.
- Desarrollar modelos analíticos, basados en datos objetivos, que permitan mejorar cualitativamente la información y previsión de la industria hotelera.
- Realizar estudios de carácter regular, encaminados a establecer un seguimiento sistemático de la formación de los precios de las plazas hoteleras.
- Elaborar un informe anual que recoja las principales actuaciones del Observatorio durante un año.
- Diseño del portal del Observatorio para constituirse como herramienta de consulta y difusión de los resultados.

22

ANÁLISIS DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL

El presente proyecto está basado en el estudio de casos de doce hoteles y cadenas hoteleras. El análisis realizado por el ITH y Cotec, ha permitido conocer cómo configurar de forma eficiente el proceso de innovación en el sector hotelero, identificando pautas de funcionamiento y mejora de este proceso que pueden ser aplicables por las empresas españolas.

El objetivo fundamental del ITH fue profundizar en el conocimiento del proceso de innovación en el sector turístico, y en concreto en la industria hotelera, con la intención de interpretar correctamente y mostrar las pautas de funcionamiento de las actividades de innovación dentro del mismo. Todo ello a partir del análisis cualitativo de la innovación llevada a cabo en un número significativo de empresas del sector hotelero español, situadas en la vanguardia en términos de innovación. Este estudio posee un valor estratégico muy importante para el sector, ya que se ocupa por primera vez, de definir y aislar el concepto de innovación, específicamente aplicable a hoteles.



> Portada del Estudio

23

HOTEL	ÁMBITO	SEGMENTO	EMPLEADOS	ESTABLECIMIENTOS
AC Hoteles	Internacional	C	2.000	62
Hotel Husa Princesa	Nacional	C	169	1
RTM Hoteles	Baleares	S	127	2
Balnearios Relais Termal	Nacional	R	>300	7
H10 Hoteles	Internacional	C/S		41
G. Hotel Bahía del Duque	Canarias	S	630	1
Mardavall Hotel & SPA	Baleares	S	160	1
Fuerte Hoteles	Internacional	S	872	7
Salamanca Forum Resort	Salamanca	C/R	110	1
Paradores	Nacional	R	4.670	90
Derby Hoteles	Internacional	C	650	9
Sol Meliá	Internacional	C/S	29.600	328

C: Ciudad; S: Sol y Playa; R: Rural

ESTUDIO SOBRE EL DESARROLLO DE MÉTODOS DE CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE INNOVACIÓN

24

El ITH y el Instituto Nacional de Estadística establecen una colaboración explícita en los campos formativos, científicos y técnicos de interés común, incluyendo la participación en proyectos conjuntos tanto de ámbitos nacional como internacional. La firma de este acuerdo supone un gran apoyo al sector hotelero español.

Objetivos

- Conocer en detalle el contenido y metodología utilizada en el Modelo de Referencia actual del INE.
- Identificación de las principales áreas de innovación en el sector hotelero e indicadores de referencia.
- Trabajo de Campo para el estudio y análisis de las mejores prácticas mediante la realización de entrevistas en profundidad con representantes de empresas hoteleras.
- Rediseño y adaptación de la encuesta de I+D+i del INE a las características específicas del sector hotelero.
- Realización de un Informe Final de Conclusiones y Propuestas.

Fases

FASE 0: **Conocimiento de la Metodología de Referencia**

FASE 1: **Identificación de las principales áreas de innovación en el sector hotelero e indicadores de referencia.**

FASE 2: **Trabajo de Campo para el estudio y análisis de las Mejores Prácticas.**

FASE 3: **Informe Final de Conclusiones y Propuestas de adaptación de la metodología.**

Este proyecto, que se lleva a cabo conjuntamente con el Instituto Nacional de Estadística (INE) y tiene como objeto el estudio y análisis de las mejores prácticas sobre innovación. El método que se sigue es la realización de entrevistas en profundidad con representantes de empresas hoteleras con el propósito de identificar las principales áreas de innovación en el sector hotelero así como la detección de los indicadores de referencia. Con este volumen de datos, el INE ha rediseñado su encuesta de I+D+i y la ha adaptado a las características específicas del sector hotelero.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN HOTELES DE CANARIAS

Este manual realizado por el ITH conjuntamente con la CEHAT y el Gobierno de Canarias, forma parte del proyecto de Eficiencia Energética que se desarrolla desde el 29 de diciembre de 2006 en diversos hoteles de las Islas Canarias.

Con objeto de mejorar la eficiencia energética, reducir costes, ayudar a cumplir con la legislación aplicable y mejorar la imagen corporativa de los establecimientos hoteleros en las Islas Canarias y obtener una foto del sector en relación a sus prácticas energéticas, el ITH ha desarrollado una herramienta informática on-line para la gestión energética de los establecimientos hoteleros (benchmark) y ha puesto en marcha un plan piloto en el que han participado 71 hoteles de Canarias.

El manual tiene como finalidad ser una herramienta para los empresarios del sector en la implementación de una política energética y de gestión del agua sostenible, que permita mejorar los resultados económicos y, minimizar el impacto medioambiental asociado a la actividad turística.

Con él se pretende:

- Promover la obtención de energía de fuentes alternativas de forma económica y respetuosa con el ambiente.
- Mostrar usos eficientes de la energía y del agua.
- Usar eficientemente la energía significa no emplearla en actividades innecesarias y conseguir realizar tareas con el mínimo consumo de energía posible.

El Manual proporciona consejos simples y eficaces para ayudar a los hoteles a realizar acciones que permitan reducir su consumo de energía y agua, aumentando sus márgenes de beneficio de la manera más fácil posible. También incluye legislación aplicable, ayudas y subvenciones así como casos prácticos nacionales e internacionales que demuestran la importancia que tiene una gestión energética responsable.

25



> Manual de Buenas Prácticas para la Mejora de la Eficiencia Energética en Hoteles de Canarias

A través de sencillas evaluaciones los hoteleros pueden identificar aquellas actuaciones donde unas simples acciones pueden tener como resultado unas reducciones espectaculares en los consumos. Está organizado en 10 secciones que permiten transmitir los conceptos indicados anteriormente de forma sencilla, práctica y útil:

- **Sección 2:** Indicadores de Sostenibilidad (Global Reporting Initiative)
Permite la estandarización del rendimiento energético y su comparación entre los distintos hoteles, lo cual resulta de gran utilidad especialmente en el caso de grupos hoteleros con gran número de establecimientos. Estos indicadores también son beneficiosos para presentaciones públicas o a través de su incorporación en los informes anuales.
- **Sección 3:** Indicadores de Eficiencia (Key Performance Indicators) Permiten establecer prioridades en las medidas o actuaciones formuladas.
- **Sección 4:** Autodiagnóstico – Matriz Energética
Incluye una matriz energética que permite hacer un autodiagnóstico de la situación actual de los hoteles.
- **Sección 5:** Medidas Técnicas para la Eficiencia Energética
Describe medidas técnicas que los propietarios y gerentes de los hoteles pueden implementar para mejorar la eficiencia energética.
- **Sección 6:** Energías Renovables y su Posible Implementación
Presenta sugerencias para la aplicación de energías renovables. En el sector hotelero, estas podrían cubrir un tercio del consumo de electricidad y reducir las emisiones de dióxido de carbono en un 20%.
- 26 ➤ **Sección 7:** Legislación Aplicable y Subvenciones
Incluye referencias a la legislación aplicable en este campo y, en la medida de lo posible a la legislación previsible a corto y medio plazo.
- **Sección 8:** Casos Prácticos – Ahorro Energético en Hoteles
Incluye casos nacionales e internacionales.
- **Sección 9:** Conceptos Básicos
Breve glosario de términos básicos y una explicación de la metodología a aplicar en términos de indicadores de efectividad y calidad ambiental.
- **Sección 10:** Anexos
El proyecto ha contado con la participación de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT), la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (ASHOTEL) y la Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN) que se han encargado de difundir el proyecto e incentivar la participación en el mismo entre sus asociados.

APARICIONES EN LOS MEDIOS



> Noticia aparecida en el periódico El Día



> Lanzamiento del Proyecto de Eficiencia Energética



> Noticia de Eficiencia Energética en Hosteltur



> Nota de Prensa enviada para el lanzamiento del proyecto

6.3. Jornadas Realizadas

I FORO DE LA INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA TURÍSTICA (FITURTECH)

2 de febrero de 2007. FITUR. Madrid

Durante estas jornadas se da a conocer la importancia del uso de herramientas de gestión aplicadas a la hotelería, así como los nuevos canales de promoción y distribución que están decidiendo el futuro de los negocios.

El acto quiso acercar de forma clara y efectiva todas aquellas cuestiones que preocupan actualmente al sector. FiturTech apuesta porque nuestros hoteles sean competitivos y eficaces dentro de una industria que está experimentando importantes cambios. Además de temas relacionados con la hotelería, en el foro se trataron asuntos relativos a la promoción de los destinos turísticos, con la intención de ampliar cada año la temática del encuentro.



OBJETIVO DE FITURTECH

La meta de Fiturtech ha sido la colaboración de "dos agentes dinamizadores del turismo y de la innovación, para hacer frente a retos tan importantes como los cambios de los modelos turísticos, la transformación estructural de los mercados, y la demanda cambiante de los viajeros del siglo XXI".

En Fiturtech se presentaron numerosas innovaciones "de aplicabilidad inmediata y efectiva", que bajo los siguientes títulos ofrecen contenidos de gran trascendencia para el sector.

Hoteligencia, aplicación práctica del Business Intelligence en la Hotelería

Cada vez más nuestra gestión tiene que dirigirse hacia una gestión inteligente, útil y que nos ayude en la toma de decisiones. Tenemos mucha información, pero, ¿Tenemos realmente la herramienta y los medios para utilizarla? Con esta intervención se dieron a conocer los aspectos más importantes y claves para aplicar un business intelligence realista en la gestión hotelera.



> Noticia destacada aparecida en la Web de IFEMA

Modelo de gestión hotelera para el siglo XXI

¿Cómo ha evolucionado el sector y la gestión hotelera en los últimos años? ¿Cuál es la estrategia a seguir para vender más y mejor? ¿Cómo lidiar con los GDS e IDS? ¿Qué necesitamos para tener una web propia potente y que nos de resultados? ¿Qué estrategia de CRM debemos aplicar con nuestros clientes? Estas y muchas otras estratégicas preguntas fueron respondidas en esta interesantísima ponencia llevada a cabo por referentes en el sector de la gestión hotelera.

Primer diccionario de las palabras claves del negocio turístico en Internet

Dirigido a responsables de e-commerce, directores comerciales y de marketing, así como a todos los profesionales que estén interesados en conocer cómo funciona este nuevo aspecto. Cada vez son más los términos que se utilizan en este mundo de la comercialización on-line, ¿Cómo tienes el CTR de tu PPC en tu campaña de Google ads? ¿y el XML?. Con esta ponencia se conocieron de primera mano los términos más importantes y su significado en el argot del e-commerce.

Modelos de distribución Online

6 modelos diferentes de distribución y marketing on-line, sumando en total cientos de millones de euros de facturación a nivel mundial. Se dieron a conocer de primera mano en este evento los puntos diferenciadores de cada uno de ellos escuchando a las personas claves y expertas en cada modelo. Atrápalo.com, Bookings.es, Expedia, Travel zoo, Keelko explicaron su modelo para que tengamos toda la información necesaria y así tomar las decisiones correctas.



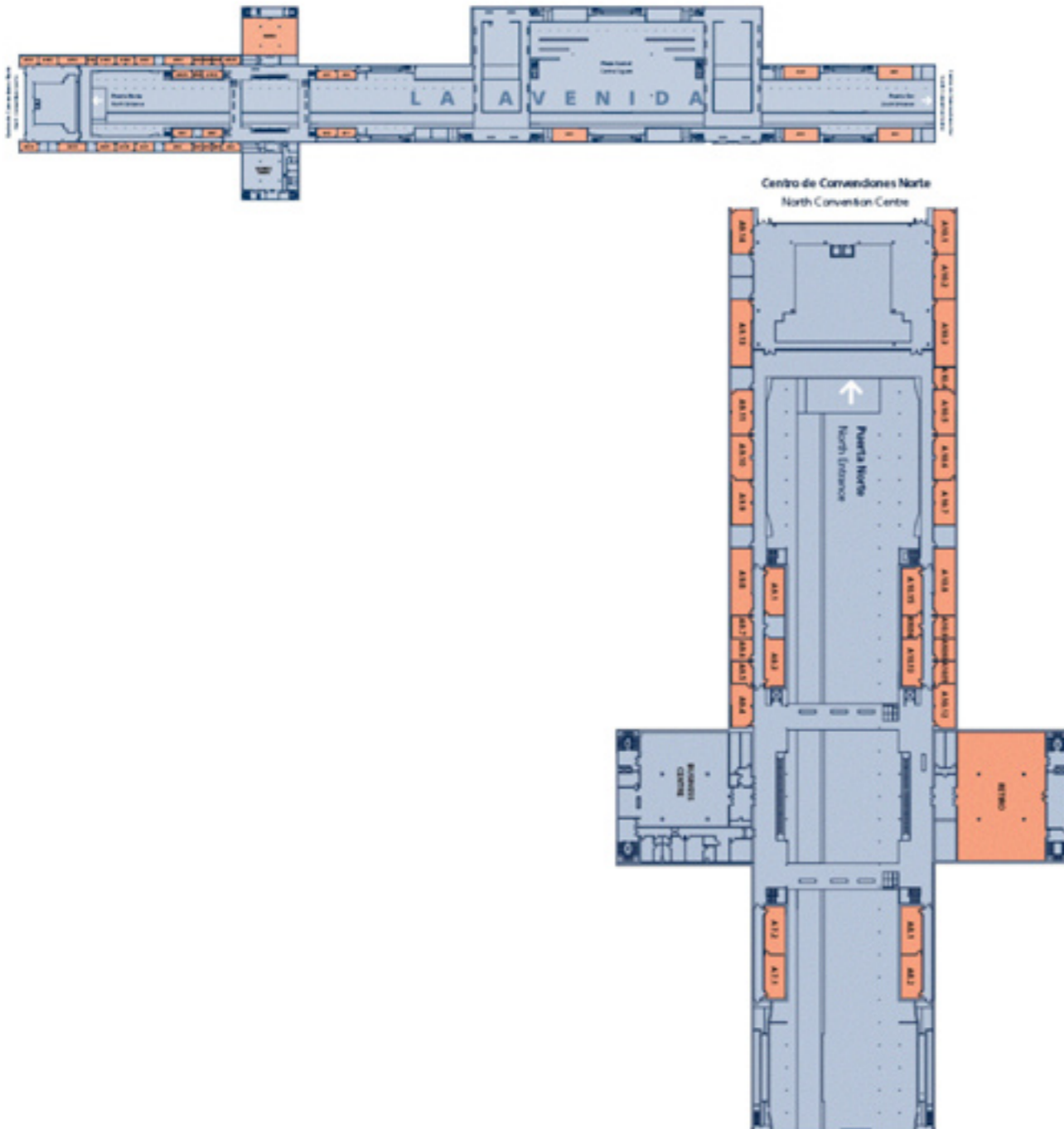
> Mar de Miguel y Ramón Estalella junto a los ponentes



> Ramón Estalella en un momento de la Ponencia



> Vista General de la Sala



II TALLER DE NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL: TRAVEL 2.0 LA REVOLUCIÓN EN EL TURISMO – FUNDETEC

27 de abril de 2007. Hotel Valparaíso. Palma de Mallorca

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Fundetec organizaron, en colaboración con el Govern de les Illes Balears, el 'II Taller Nacional de Tecnologías aplicadas al Sector Hotelero. Travel 2.0, la revolución en el turismo'.

El objetivo de este taller fue fomentar la plena utilización de las nuevas tecnologías, favoreciendo su implantación para aumentar la competitividad y productividad de las empresas. Para ello se facilitó toda la información sobre un tema que está definiendo un nuevo concepto en el turismo a través de las llamadas tecnologías sociales.

PROGRAMA

El taller se estructuró en bloques temáticos que abordaron de forma concreta y con casos prácticos tres áreas:

Travel 2.0... ¿Segunda revolución en el sector turístico?

El tema central fue la Web interactiva aplicada al sector hotelero: Travel 2.0. Este concepto ofrece una nueva oportunidad de evolución hacia el mundo digital. Es esencial aumentar la transparencia del sector ante un cliente que manda más que nunca.

Las conclusiones principales pusieron de manifiesto la importancia de apostar por los blogs y comunidades virtuales como una poderosa herramienta de comunicación y marketing social.

Las nuevas redes sociales son complicadas pero imprescindibles de dominar para no quedar obsoleto. Según los expertos las claves para poder triunfar en la Web 2.0 son: comprender el comportamiento del cliente, conocer sus expectativas e intereses para fidelizarle, distribuir en múltiples canales de forma eficiente y rentable, así como la proyección de nuestra marca.

Seguridad en los hoteles, una visión de 360°

Una mayor y mejor estrategia de seguridad en nuestros hoteles, favorece una protección más completa en nuestros destinos. Esto supone un valor añadido al ser indispensable ofrecer vacaciones sin sorpresas desagradables.

El desarrollo de un área tan estratégica se enfocó principalmente a la seguridad del cliente, cuya premisa podría resumirse en "vale más prevenir, que luego lamentar". Una buena iluminación, cerraduras electrónicas, cajas fuertes electrónicas, CCTV y video vigilancia, son algunas de tecnologías que se presentaron como mejores armas para reducir la responsabilidad del hotel y dar confianza a los clientes. Otro punto a destacar es la seguridad integral del hotel, es decir de obras de arte, así como la utilización de las cámaras de video vigilancia de última tecnología

Destinos turísticos diseñados para el viajero del S. XXI

El objetivo fue en este caso reforzar las premisas sobre las que el ITH ya está trabajando: "ya no vendemos camas...vendemos emociones y experiencias". Muchas de ellas asociadas directamente al propio destino.

En esta mesa redonda se comentaron las últimas tendencias e innovaciones que los destinos españoles están llevando a cabo. Herramientas tecnológicas, la integración de las tecnologías sociales y nuevos nichos de mercados potenciales pueden ayudar a aumentar la ocupación hotelera y a favorecer la desestacionalización. De esta manera, el turista podrá disfrutar del viaje, antes, durante y después del mismo.

➤ **Cena inaugural del II Taller**

El 26 de abril tuvo lugar una cena de gala en el Hotel Valparaíso de Palma de Mallorca que dio paso a la apertura del II Taller Nacional de Tecnologías aplicadas al sector hotelero. La inauguración corrió a cargo de José Guillermo Díaz Montañés, presidente del ITH, que con unas palabras quiso agradecer la asistencia de ponentes y hoteleros, así como el apoyo del Gobierno Balear a lo que sin duda es una apuesta por la mejora y avance del sector hotelero español.



> Un momento de la presentación del taller a los medios.

JORNADAS UNIVERSITARIAS SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL: EL PAPEL QUE JUEGA LA TECNOLOGÍA Y LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL HOTELERA.

9 de Mayo de 2007. Universidad Juan Carlos I. Escuela Universitaria de Turismo. Madrid

La Universidad Rey Juan Carlos I y el Instituto Tecnológico Hotelero organizaron las "I Jornadas sobre la Aplicación de las Tecnologías en el Sector Hotelero", para informar a los estudiantes del importante papel de la tecnología en la distribución y comercialización hotelera e intentar aproximar la empresa a la universidad.

Más de 250 alumnos y destacados profesionales del mundo del turismo y la hostelería mostraron cómo tecnología e innovación favorecen el proceso de comercialización hotelera y, la competitividad del sector.

Los expertos son conscientes de la importancia que innovación y tecnología tienen para incrementar la competitividad, eficiencia y calidad del sector turístico y hotelero. Por ello, la Universidad Rey Juan Carlos y el ITH pusieron en marcha estas jornadas cuyo principal fin ha sido educar y hacer llegar este mensaje a los que conforman el futuro de nuestro país, los estudiantes.

Los ponentes de estas Jornada Universitarias sobre la Aplicación de las Tecnologías en el Sector Hotelero fueron: Mar de Miguel (Directora del ITH), Fernando Vives (Director de Xotels), Javier González Soria (Director de la División de Google España y Portugal), José Rivera (Director General de Rumbo), Iñigo García-Aranda (Director de Marketing de Amadeus España), Francisco Souto (Director de TIC's de la cadena Nh Hotels), Juan Holgado (Subdirector de Fundetec), José Uriarte (Sun Microsystems), Benjamín Sanz (Socio Subdirector General de Sercotel), Alex Grijelmo (Presidente Ejecutivo de la Agencia EFE de Noticias), José María Carbo (Consejero Delegado del Hotel la Moraleja).

La clausura corrió a cargo de Jesús Gatell, presidente de la Asociación Hotelera Madrileña, que con un tinte metafórico aconsejó y animó a los alumnos allí presentes en lo que será su andadura dentro del mundo del turismo.



> Reseña sobre las jornadas aparecida en prensa



> Boletín de Inscripción a las Jornadas

CURSOS "TRAVEL 2.0"

Barcelona, Madrid, Lanzarote, La Rioja y Valencia

El ITH, en colaboración con la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, organizó 4 cursos que se impartieron en Madrid, Barcelona, Lanzarote y La Rioja.

En los cursos se mostraron ejemplos de Travel 2.0 ya aplicados en la hotelería, como la geolocalización, el marketing social o las comunidades de viajeros online, las nuevas marcas de hoteles en un mundo virtual como Second Life. Se explicó cómo los hoteles ya están utilizando los blogs y los portales de evaluación para hacer un nuevo tipo de marketing enfocado al cliente y en total transparencia.

Los cursos se centraron en la Web 2.0 aplicada al sector turístico. El Travel 2.0 es un concepto en auge ya que ofrece una nueva oportunidad de evolución hacia el mundo digital. Esto permite aumentar la transparencia del sector ante un cliente que manda más que nunca.

Estas jornadas han acercado el concepto y la filosofía de Travel 2.0 al sector hotelero español. Nuestro objetivo es que el sector pueda dar los pasos oportunos para afrontar este nuevo reto con seguridad y acierto.

34 Web 2.0 define una nueva generación de webs donde el contenido es dependiente de los usuarios, que fomentan la interacción, participación y creación de redes sociales o comunidades. Estamos hablando de la constante evolución de la red que está modificando la manera de gestionar y relacionarse con el cliente. Un cliente que cada vez más sabe lo que quiere y exige un trato personalizado.

Desglose de Cursos Realizados con la Subvención de la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio:

Barcelona – 10 de diciembre de 2007

Curso realizado conjuntamente con el Gremi de Hotelers de la Ciudad Condal en Seu Foment del Treball Nacional. Este primer curso gozó de una acogida excepcional y contó con la participación activa de más de 65 hoteleros.

Madrid – 17 de diciembre de 2007

La Asociación de Empresarios Hoteleros de Madrid organizó junto con el ITH este curso. Más de 40 hoteleros se dieron cita en el Centro de Información Turística de la Plaza de Colón. El evento contó con la participación de Jesús Gatell, Presidente de la Asociación y de Antonio Gil, Secretario General de la AEHM.

Lanzarote – 20 de diciembre de 2007

El Hotel Costa Calero de Lanzarote fue el escenario de este tercer curso organizado por el ITH y ASOLAN. Esta jornada inaugurada por Francisco Armas, Presidente de la Asociación, reunió a más de 35 personas entre hoteleros y agentes de viajes. La clausura del Curso Travel 2.0 corrió a cargo de Susana Pérez, gerente de Asolan.

La Rioja – 21 de diciembre de 2007

El ITH, la Dirección General de Turismo de Medio Ambiente de La Rioja y la Asociación de Hoteleros unieron esfuerzos para



> programa Cursos Travel 2.0

organizar un Curso Travel 2.0 en La Rioja Forum de Logroño, donde se dieron cita más de 25 asistentes entre hoteleros y personal de la Dirección General de Turismo.

El 20 de junio de 2007 también se realizó un Curso Travel 2.0 en Valencia organizado por la Federación Empresarial Hotelera de Valencia.

OBSERVATORIO DE INNOVACIÓN. HOREQ

24 – 27 de noviembre. Madrid de 2007

El ITH inauguró el Observatorio de Innovación en el transcurso de la cuarta edición de Horeq (Salón del Equipamiento para Hostelería). En él se presentaron los proyectos más relevantes en innovación y tecnología que han servido para que los hoteles afronten con más elementos de juicio las necesidades de innovación del sector.

A través de una presentación visual los hoteleros fueron partícipes de las ventajas, detalles y avances más importantes en I+D+i. También se presentaron casos prácticos para que comprobaran de primera mano la utilidad de los proyectos realizados por el ITH. El trabajo del Instituto Tecnológico Hotelero consiste en hacer del concepto innovación un aspecto cotidiano en la gestión, para ayudar a adaptar la oferta a los gustos cada vez más exigentes de nuestros clientes, así como intentar reducir al máximo los costes sin perder calidad.

Los proyectos seleccionados para el Observatorio de Innovación fueron:

- REDHOTTECH
- ANÁLISIS DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL
- FITURTECH
- INNOVACIÓN Y DISMINUCIÓN DE COSTES DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN HOTELES (COCINA S.XXI)
- FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
- MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS ENERGÉTICAS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE CANARIAS
- APLICACIÓN DE LA INGENIERÍA EMOCIONAL A LA COMUNICACIÓN DE LA OFERTA DE LOS HOTELES
- GUÍA DE SISTEMA DE DESCANSO EN HOTELES
- ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN HOTELES: ACCES HOTEL

35



> Imagen del Observatorio de Innovación



> Ficha del Proyecto



> Ficha sobre el proyecto de Eficiencia Energética

6.4. Proyectos realizados

Cuando se creó el ITH, a finales del año 2004, uno de los primeros objetivos fue el diseño de un plan estratégico con el fin de identificar aquellas áreas del sector hotelero que necesitaban apoyo de forma más urgente. Se trataba de definir una serie de campos de acción que el ITH como centro tecnológico abordaría para mejorar la competitividad del sector. Entre estos proyectos prioritarios se encuentran los siguientes;

1. ESMADRID4YOU

Noviembre 2007

EsMADRID4u nació de la colaboración entre el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y el Ayuntamiento de Madrid en mayo de 2007. EsMADRID4u es un proyecto pionero en Europa, que bajo la filosofía Web 2.0, permite conocer la ciudad de Madrid desde la perspectiva de sus propios visitantes y ciudadanos.

La principal novedad, es la incorporación de un nuevo espacio social (esMADRID4u) en el portal de la Ciudad de Madrid, esMADRID.com (www.esmadrid.com) que da la oportunidad a los visitantes de contar sus experiencias sobre su visita a Madrid y compartir sus impresiones sobre la ciudad y los servicios que han disfrutado.

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

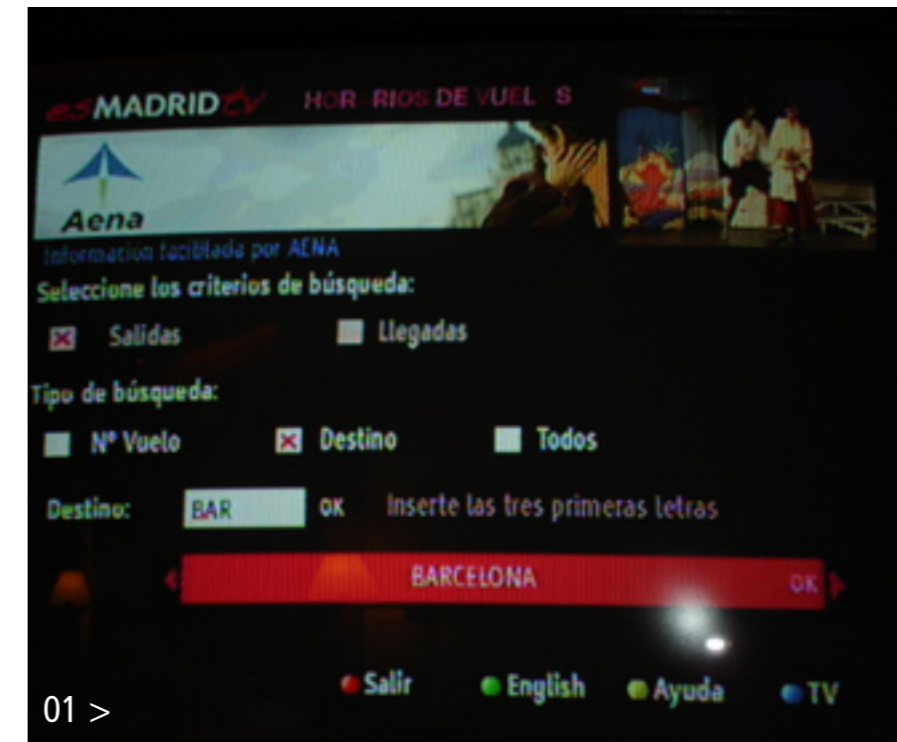
Con esMADRID4u se inauguró la primera web participativa integrada dentro de un portal de turismo oficial. La Web ofrece a los usuarios la oportunidad de compartir sus opiniones sobre Madrid, subir fotos y vídeos de su estancia y conocer gente con la que compartir experiencias en la ciudad.

Con esta misma filosofía de potenciar la participación de los usuarios, nació esMADRIDtv, el canal de Televisión Digital Terrestre (TDT) con el que el Ayuntamiento promueve la imagen de la Ciudad, y convertir en el canal de referencia en los hoteles madrileños.

La iniciativa comenzó con una fase piloto, en 250 habitaciones de cinco hoteles de la capital, donde los visitantes pueden disfrutar de la emisión de esMADRIDtv, participando y beneficiándose de servicios interactivos. Esta misma experiencia se va desarrollando, al mismo tiempo, en un centenar de hogares de madrileños.

Los servicios interactivos ofrecidos por esMADRIDtv están disponibles en dos idiomas (español e inglés), que durante este primer periodo permiten al visitante y al ciudadano de Madrid conocer la información meteorológica de la ciudad así como los detalles en tiempo real de las horas de salida y llegada de los vuelos con origen y destino en el aeropuerto de Madrid-Barajas.

Estos servicios interactivos se ampliarán en un futuro permitiendo la reserva y compra de entradas, acceso al servicio de callejero y un directorio de hoteles (de esta forma, el turista podrá conocer cual es el restaurante más cercano a su hotel o cómo llegar al museo desde donde se encuentra...)



01 > Utilidad del Sistema para la gestión de vuelos.



02 > Firma del convenio entre SEGITTUR y el ITH.

2. EUREKATOURISM

El programa europeo "Eureka Tourism" tiene como objetivo fomentar la innovación tecnológica en los sectores del turismo, ocio y la cultura para hacer más competitivas a las empresas. Durante la presidencia española 2006-2009, se prevé gestionar proyectos por 60 millones de euros. España ha asumido la Presidencia y el Secretariado para el periodo 2006-2009 de Eureka Tourism, la primera iniciativa internacional de cooperación en investigación y desarrollo tecnológico en el sector del turismo, el ocio y la cultura. Y ha sido la Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) la empresa elegida para ponerlo en marcha.

Esta idea nace de los fuertes cambios en el sector derivados de las nuevas formas de transporte y del uso de Internet. Por ello, el programa Eureka, con más de 20 años de experiencia y la participación de 40 países, tiene como objetivo abordar las nuevas tecnologías para mejorar la competitividad de las empresas turísticas europeas.

Eureka es una iniciativa de apoyo a la I+D+i que busca aumentar la productividad y la competitividad de las empresas europeas y de las economías nacionales en el mercado mundial.

El objetivo de Eureka es que las empresas europeas sean más competitivas a través de la tecnología. Para ello promueve la realización cooperativa de proyectos con una clara aplicación al mercado y en los que colaboren, al menos, dos empresas o centros de investigación de diferentes países miembros.

El consorcio inicial cuenta con la participación de 13 países que han mostrado interés en la iniciativa: Reino Unido; Austria; Chipre; Italia; Alemania; República Rusa; Bélgica; Portugal; Irlanda; Grecia; Finlandia; Noruega y España.

38

Como apoyo a la labor del secretariado, se ha constituido un comité consultivo formado por:

- ↳ INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO
- ↳ SEGITTUR
- ↳ VICOMTECH
- ↳ INNOVASS
- ↳ TECNOTUR
- ↳ MINA SOFTWARE
- ↳ SMART ACCESS
- ↳ FUNDACIÓ IBIT
- ↳ UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUNYA
- ↳ INNOVALIA
- ↳ INNOBALEARIS
- ↳ UNIVERSIDAD DE DEUSTO / CIC

El Instituto Tecnológico Hotelero como miembro del proyecto EUREKA TOURISM participa en el Comité Consultivo. Por ello asumió el compromiso de participar activamente en la difusión, promoción e incentivación en la generación de proyectos de I+D dentro del programa.



Para llevar a cabo los compromisos adquiridos se han desarrollado durante el año 2007 diversas actuaciones de seguimiento, coordinación y organización. Estas actuaciones se han diseñado a través de los resultados obtenidos en las reuniones convocadas por la Secretaría de dicho programa (SEGITTUR), celebradas a lo largo del año.

El objetivo de las reuniones fue la celebración del Brokerage Event, dirigido a la consecución de los objetivos del programa. Al acto celebrado en Octubre de 2007 en Chiclana de la Frontera asistieron más de 200 empresas del sector turístico y tecnológico. El ITH desempeñó un papel clave en la organización y contenidos del Brokerage Event.

39



> Asistentes al Brokerage Event

3. REDHOTECH

Redhotech es una agrupación creada por el Instituto Tecnológico Hotelero y la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (AETIC) a mediados de 2006. El objetivo de Redhotech, es impulsar todas las iniciativas de I+D+i, dirigidas a fomentar el uso de cualquier tecnología en el sector hotelero.

Se trata de la primera entidad que se ocupa de conocer las prioridades específicas de la industria hostelera en el ámbito de la investigación, desarrollo y la innovación. Los objetivos más acuciantes se recogieron en la "Agenda Estratégica de Investigación de la Red Hotelera Española". Se trata de un documento que :

- Contiene las áreas prioritarias para el sector hotelero.
- Define las líneas de investigación a seguir dentro de cada área tecnológica.
- Establece las prioridades tecnológicas que permitan rentabilizar y coordinar las inversiones tanto públicas como privadas en I+D+i.
- Sirve como referencia para identificar los puntos estratégicos y las necesidades del sector hotelero en España, con la intención de que las autoridades europeas, nacionales y autonómicas las tengan en cuenta en el momento de llevar a cabo acciones de financiación.

A partir de estas áreas se han conformado grupos de trabajo, integrados por aquellas empresas hoteleras y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que quieren contribuir activamente con su aportación al desarrollo de los proyectos que se identifiquen en la red.

Inicialmente, el ITH ha identificado diferentes ámbitos de investigación que posteriormente deberán ser completados y ratificados por el Comité Gestor.



> Boletín de Inscripción a las Jornadas

ALGUNO DE LOS EJEMPLOS:

- Gestión de sistemas a nivel interno y externo
- Gestión hotelera, comercial y de marketing.
- Gestión de instalaciones
- Acciones horizontales como formación, recursos humanos, difusión y comercialización.



> Folleto informativo



> Artículo CEHAT

4. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL SECTOR HOTELERO.

El 25 de enero de 2007, la Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Doc on Time, empresa especializada en firma y factura electrónica, firmaron un acuerdo de colaboración para impulsar la facturación electrónica en el sector hotelero.

El acuerdo, firmado por el presidente de SEGITTUR, Carlos Abella Picazo; el presidente del ITH, José Guillermo Díaz Montañés, y el consejero delegado de Doc on Time, Julio Peñas Estirado, estableció un compromiso entre las partes con el fin de apoyar a los hoteles y cadenas hoteleras a enviar y recibir facturas a través de la plataforma de facturación electrónica para el sector Bizlayer.

La plataforma de facturación electrónica Bizlayer cuenta con la máxima seguridad y garantía legal, dado que ofrece servicios de delegación de firma al emisor y validación de la misma al receptor, lo que, además de evitar estas responsabilidades a las partes, garantiza la validez legal y fiscal de las facturas. La firma de las facturas se realiza con un certificado reconocido y emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda.

Entre las principales ventajas del uso de la factura electrónica destacan la reducción de costes al disminuir el tiempo y recursos necesarios para la gestión de la propia factura; mejor disponibilidad y accesibilidad de los datos; ausencia de errores en la interpretación de los mismos; seguridad en la identidad del emisor de la factura y un acortamiento en los flujos de pagos y cobros.

Así como una contribución a la mejora del medioambiente, derivada de la reducción de uso de papel y tinta. SEGITTUR ofrecerá esta herramienta al sector turístico con el objetivo de facilitarles las transacciones comerciales eficaces y rentables entre las empresas.

42



> Firma de facturación electrónica

Por su parte, Doc on Time, especialista en servicios soportados por firma electrónica, aporta el componente tecnológico, así como el apoyo logístico y de integración con Bizlayer.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) aporta todo el Know How sobre el sector hotelero, ya que se trata de una entidad dedicada plenamente a la innovación en productos y procesos con el objetivo prioritario de apoyar la competitividad de la hotelería en España.

En España se emiten más de dos millones de facturas electrónicas al mes, mecanismo que es utilizado por cerca de 4.500 empresas en nuestro país. La facturación electrónica supone un ahorro económico de más del 60% del coste administrativo total y una reducción de tiempo en el proceso de gestión por factura que supera el 70%.

Con esta iniciativa se ha dado un paso más para motivar a los alojamientos españoles a usar la factura electrónica, dado que su adopción está siendo más lenta que en otros sectores de la economía española. El proceso de transición se ve favorecido desde el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con el Plan Avanza que, entre otras medidas, prevé el estímulo de la adopción de la factura electrónica en las PYMES.



43

5. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO INTEGRAL EN HOTELES: TURACCES

Diciembre 2007

TurAcces es un proyecto pionero apoyado por el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) y por la Comunidad de Madrid, que tiene como objetivo mejorar la accesibilidad de los hoteles madrileños, mediante la creación de un software de autoevaluación que permite conocer las mejoras a realizar en las instalaciones y servicios hoteleros, para adaptarse a las necesidades de un tipo de cliente cada vez más importante en el sector turístico.

Este proyecto fue presentado en diciembre de 2007 y con él se quiso exponer la necesidad de una oferta turística que puede ser disfrutada por el máximo número de personas, al margen de su edad, limitaciones, discapacidad u otras circunstancias personales que afecten a sus habilidades.

El sistema está formado por una herramienta informática que integra un test de autoevaluación, en base al cual, se elabora el informe de recomendaciones para las posibles mejoras que los hoteles madrileños puedan realizar en materia de accesibilidad. El documento también está disponible en versión pdf, para facilitar la cumplimentación de la encuesta, por diferentes departamentos del establecimiento hotelero.

Completado el test, el hotelero tiene la oportunidad de conocer el resultado de la evaluación de accesibilidad de su hotel. El informe contiene unas instrucciones de interpretación que le permiten priorizar las recomendaciones contenidas en el mismo, y le ofrecen la posibilidad de seguir la evolución de la accesibilidad integral del establecimiento.

TurAcces cuenta también, con un apartado formativo que da una visión general de la accesibilidad, su importancia y las herramientas disponibles para gestionarla adecuadamente. Se pretende poner en situación al hotelero y formarle en temas clave y de vital importancia para implementar criterios accesibles en el establecimiento.

6. MANUAL DE CALIDAD DEL AIRE INTERIOR

Este fue el primer proyecto puesto en marcha por el ITH. Su objetivo fundamental fue adelantarse a la ley del tabaco que entró en vigor el 1 de enero de 2006 con un impacto claro en el sector. El ITH se puso manos a la obra cuando aún no estaba aprobado el proyecto de ley elaborando un manual práctico con un lenguaje hotelero y comprensible. El objetivo era aportar a los empresarios del sector una herramienta útil para hacer frente a la inminente ley. Así, el Instituto hacía también una declaración de principios anticipándose a cualquier cambio en las regulaciones que afectan al sector, para poder aportar soluciones a sus hoteleros. El 1 de julio de 2005 el ITH realizó un acto de presentación en el Meliá Castilla del Manual de calidad de Aire Interior.



> Portada del Manual de Calidad de Aire Interior



> Interior del Manual



> Portada del Proyecto



> Información del Proyecto en el Periódico de la CEHAT



> Noticia sobre TurAcces aparecida en la Web de Hosteltur

7. ACCESS HOTEL. SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA

El ITH presentó a la convocatoria del año 2005 para la concesión de ayudas del Programa de Fomento de la Investigación Técnica dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (PROFIT) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio el proyecto ACCESS-HOTEL, un estudio de viabilidad del desarrollo de una herramienta de gestión de la accesibilidad y el diseño universal en el sector hotelero que permita mejorar la calidad de la atención a personas con diversos tipos de discapacidades, a personas mayores, niños, etc.

Se ha realizado la Fase I de este proyecto.

8. OBSERVATORIO DE COMPETITIVIDAD HOTELERA.

El ITH presentó a la convocatoria del año 2005, para la concesión de ayudas del Programa de Fomento de la Investigación Técnica dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (PROFIT) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el proyecto "Observatorio de competitividad hotelera". El objetivo general de este proyecto fue definir un completo sistema de gestión de la información que permitiera evaluar el nivel de competitividad del sector en cada momento, con la idea, además, de proyectar su evolución futura de acuerdo a las tendencias dominantes del sector y en el entorno.

Esta evaluación permitirá identificar las nuevas oportunidades de innovación en el mismo y conocer las áreas prioritarias de actuación. El proyecto fue aprobado en una primera fase y ha sido desarrollado.

Este proyecto se encuentra actualmente en su primera fase de ejecución y su objetivo primordial es recabar información útil para el sector. Se trata de generar una serie de indicadores del nivel de competitividad del sector que puedan servir al empresario para la toma de decisiones en su día a día. Estos indicadores o "key drivers" se obtienen de una serie de encuestas realizadas a unos 150 hoteles españoles en las que los empresarios hoteleros han expresado sus prioridades.

Además de poder evaluar el nivel de competitividad del sector, con este observatorio se podrá proyectar la evolución futura del mismo de acuerdo con las tendencias dominantes de la industria hotelera.

De esta manera se podrán identificar nuevas oportunidades de innovación en el sector y conocer las áreas prioritarias de actuación. Con todo ello se pretende disponer de una información segmentada que sea de gran utilidad para las distintas actividades de la cadena de valor hotelera, de un proceso de benchmarking continuo y de un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo que permita tomar medidas táctico estratégicas a los diferentes agentes del sector.

9. CÓDIGO TIPO DEL SECTOR HOTELERO.

Este proyecto se ha basado en la creación por parte del ITH de un borrador de un código tipo voluntario para los establecimientos que quieran adherirse al mismo. Las ventajas de adherirse al código tipo son las siguientes; implantar el código que sirva de actuación al empresario para resolver de manera uniforme todas las cuestiones y dudas que puedan surgir en el proceso de adaptación de la Ley Orgánica de Protección de Datos. Asimismo, permite introducir un régimen homogéneo de protección de datos útil para todos los adheridos, propicia la homogeneidad dentro del sector y otorga un valor añadido de imagen y calidad. Este proyecto se ha desarrollado gracias al Convenio de Colaboración Específico que el ITH firmó con INESTUR.

Este borrador de código tipo, tendrá la condición de borrador hasta que sea aprobado por la Agencia Estatal de Protección de Datos, y al mismo podrán adherirse los hoteles de toda España.

Este proyecto ha desarrollado una metodología práctica de autodiagnóstico para que los propios hoteleros puedan evaluar el grado de aplicación de la LOPD en la gestión de su establecimiento.

Se han analizado los requerimientos de la LOPD y su aplicación práctica en las actividades propias de la gestión hotelera. Se ha definido una herramienta en soporte CD-Rom para el autodiagnóstico de los hoteles y un manual de usuario correspondiente a la nueva herramienta con el objetivo de guiar al usuario en el proceso de aplicación de la misma.

Se ha elaborado material didáctico correspondiente a la nueva herramienta desarrollada, integrándose el nuevo producto de formación en el programa del ITH. Por último se ha realizado una ronda de presentaciones por la mayoría de las asociaciones hoteleras españolas.



> CD del Código Tipo del sector hotelero



> Triptico del Código Tipo del sector hotelero



> Presentación del Código Tipo

10. PROYECTO DEL FUEGO. FUEGOTEL.

El objetivo de este proyecto fue la adecuación del sector hotelero a la normativa recientemente aprobada en materia de seguridad contra incendios a través del Código Técnico de la Edificación, Documento Básico de Seguridad en caso de Incendio. El proyecto nació de la preocupación del sector por la repercusión técnica y económica del ajuste a dicha normativa.

Con el se pretendió dar un primer paso en el cumplimiento efectivo de la legislación en términos de sectores de incendios, desde el punto de vista de la propagación interior, actuando sobre la sectorización existente.

Los resultados permitirán a los hoteles reducir costes al adoptar las soluciones constructivas que resulten, sin necesidad de proceder a una rehabilitación integral.

A continuación se describen las actividades que se llevaron a cabo durante la ejecución del proyecto.

Tarea 1 >>> Gestión y coordinación

La tarea de gestión y coordinación del proyecto es necesaria para asegurar el cumplimiento de los resultados esperados dentro de un calendario, así como un control presupuestario. Los trabajos a desarrollar son las propias de la gestión y coordinación de proyectos:

Coordinación, Control y Supervisión del Proyecto. Coordinación de los trabajos a desarrollar, así como de las relaciones entre los distintos participantes en el proyecto.

Coordinación y supervisión de informes, informes de seguimiento, así como de los documentos de justificación económica del proyecto.

Tarea 2 >>> Identificación y análisis frente al fuego de elementos constructivos actuales

En primer lugar se identificarán e inventariarán las variedades de elementos constructivos a estudiar. Se estudiará la disposición actual de paredes, techos, suelos y puertas. Se evaluará por métodos simplificados sus cualidades frente al fuego. Como resultado, podrá ser verificado en diferentes casos el no cumplimiento de la actual normativa frente al fuego. Emisión de informe.

Tarea 3 >>> Establecimiento del plan de experimentación

Partiendo de los sistemas constructivos anteriores que no cumplen con las prescripciones del nuevo CTE, se hará un estudio de las posibilidades de mejora de dichos elementos desde el punto de vista de la reacción y de la resistencia al fuego mediante la aplicación de métodos de protección pasiva. Se detallará un programa experimental con fechas, equipos utilizados y materiales empleados. Se trabajará con los sistemas de protección pasiva contra el fuego.

Tarea 4 >>> Realización de ensayos y conclusiones

Se procederá a la ejecución de los ensayos en el Laboratorio del Fuego.

Los resultados obtenidos experimentalmente se ratificarán por métodos de cálculo simplificados de acuerdo al Documento Básico de Seguridad contra Incendios.

Tarea 5 >>> Difusión de resultados

La difusión del proyecto se realizará durante todo su desarrollo, con objeto de dar a conocer al sector hotelero los avances del mismo.

11. GUÍA DEL DESCANSO EN HOTELES.

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) llegó a un acuerdo de patrocinio con la empresa Flex para la elaboración de una guía que ha recogido todas las claves imprescindibles para mejorar los equipos de descanso en los hoteles. En esta guía se aborda el descanso desde diferentes ángulos pero siempre dentro del contexto hotelero.

Un buen descanso tiene repercusiones obvias para la salud, mucho más tratándose de los alojamientos hoteleros, donde este concepto define la propia esencia de la hospitalidad. Por ello, esta guía expone desde la perspectiva del usuario los factores externos que afectan a la calidad del sueño (movilidad, temperatura, humedad, ruidos, materiales...) y qué factores propios de cada usuario pueden afectar a la misma (alergias, problemas respiratorios, etc.) En este sentido la interacción del usuario con el equipo de descanso (postura al dormir) cobra un papel importante a la hora de elegir los equipos de descanso y de conseguir una mejor ergonomía. Si sabemos las preferencias de nuestros clientes más fieles en materia de gastronomía o ubicación, cómo no conocer sus preferencias a la hora de descansar.

Asimismo la guía cuenta con una detallada descripción de los elementos que forman parte del un equipo de descanso (colchón+base +almohada), detallando sus propiedades físicas y tipologías, como los acolchados y sus diferentes rellenos, así como otros elementos de importancia como las fundas de los colchones o de las almohadas, etc...)

En la parte de mantenimiento se analiza cómo y cuando se debe renovar un equipo de descanso. Existe también un completo capítulo sobre los requisitos normativos y certificados existentes en el ámbito de camas y colchones que afectan al caso particular de los hoteles. Además se cuenta con un directorio de normas existentes para todo tipo de camas listando condiciones de firmeza, estabilidad, tolerancia recomendada, terminología, dimensiones, evaluación de la durabilidad y comportamiento frente al fuego, entre otros aspectos.

Esta guía significó una alianza con la empresa líder en descanso en España y una de las más punteras del mundo en equipos de descanso, como es Flex, que gira sus ojos hacia el sector hotelero para apoyar su competitividad. Esta guía se hizo pública en la feria de Hostelco que tuvo lugar a finales del mes de octubre de 2006.



12. "FLEXIBILIZACIÓN DE COSTES DEL ÁREA DE RESTAURACIÓN DE UN HOTEL A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS DE QUINTA GAMA".

Este proyecto, realizado junto a Central de Concinados; CATAR S.A. ofrece al sector hotelero una alternativa a su proceso tradicional de elaboración de alimentos en el área de restauración, mediante la utilización de productos pasteurizados.

El proyecto consistió en un informe que recogió los resultados correspondientes al estudio "Innovación, disminución de costes y flexibilización de los procesos en el áreas de restauración". En el mismo se investigaron las ventajas y desventajas de la utilización de los productos de 5ª Gama en el departamento de restauración de un hotel. El objetivo fue aportar la máxima información posible, basada en un estudio realizado por y para el hotelero, para cuando el hotelero decida apostar por esta innovación.

El ITH como entidad independiente realizó este estudio en 5 cadenas hoteleras.

¿QUÉ ES LA 5ª GAMA?

Las empresas hoteleras han de competir en un mercado donde se busca un equilibrio en creatividad, calidad y precio. Igualmente, deben enfrentarse al grave problema de falta de trabajadores, debido en algunos casos a la estacionalidad y a su escasa calificación profesional. Las novedades que tienen utilidad para estas ramas de actividad, pueden aportar soluciones que abaratan los costes, mejoran la calidad, uniformidad y seguridad alimentaria de las elaboraciones culinarias, simplifican la organización del trabajo y su planificación.

La innovación tecnológica se pone a disposición de hoteleros y restauradores para ayudarles y contribuir a dar soluciones que facilitan el trabajo a los cocineros, camareros y mejoren la atención y servicio al cliente.

50

PERO CUANDO HABLAMOS DE 5ª GAMA, ¿DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO?

La quinta gama son productos cocinados o envasados al vacío, que sometidos a un proceso de pasteurización o bien envasados con atmósferas modificadas, que cubre dos funciones:

- Terminar de cocinar el producto a baja temperatura
- Alargar la vida del producto y mantener los nutrientes y las propiedades organolépticas

Bajo la denominación de 5ª gama se engloban diferentes tipos de platos ya preparados y listos para consumir que no requieren especialización alguna. Estos productos están convenientemente envasados y almacenados con total seguridad.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Optimización y mejora del proceso de manipulación, elaboración y presentación de alimentos en el área de restauración.
- Evaluación del modelo operativo vigente en el proceso de restauración.
- Evaluación de la flexibilidad del sistema de 5ª GAMA y de los beneficios logrados, mediante la realización de visitas personalizadas a los Directores de los hoteles donde se realizarán los estudios.



51

CADENAS HOTELERAS PARTICIPANTES

RTM HOTELS

- Hotel Audax, Menorca

H 10 HOTELS

- Hotel Rubicón Palace, Lanzarote
- Hotel Garden, Lanzarote

SIRENIS HOTELS

- Hotel Aurea, Ibiza
- Hotel Seaview, Ibiza

PALMIRA HOTELS

- Hotel Palmira Beach, Mallorca
- Hotel Palmira Cormorán, Mallorca

OLA HOTELS

- Hotel Cala Llenya, Ibiza

13. APLICACIÓN DE LA INGENIERÍA EMOCIONAL A LOS SOPORTES DE LOS HOTELES.

Proyecto basado en un informe que recogía los resultados correspondientes al proyecto "Diseño orientado al usuario para incrementar la competitividad en el sector hotelero. Aplicación de la ingeniería emocional a la comunicación de la oferta de los hoteles".

Este proyecto pretendió indagar en los conceptos emocionales demandados por los potenciales consumidores. Su objetivo fue lograr que los diseños que comunican la oferta hotelera estimulen positivamente los conceptos más valorados por los usuarios, mejorando así la percepción de dicha oferta.

Los objetivos generales planteados fueron los siguientes:

- Disponer de instrumentos de valoración emocional adaptados a la "oferta hotelera".
- Conocer la situación actual de la oferta hotelera desde la óptica de la percepción de los usuarios.
- Conocer la valoración emocional que el consumidor realiza de cada uno de los productos proporcionados por las empresas participantes.

Los modos y canales de comunicación que un establecimiento hotelero utiliza para mostrarse frente a sus potenciales consumidores son muy variados.

Destacan ante todo dos: la publicidad impresa, a modo de folleto publicitario, en sus diferentes formatos, y, los formatos digitales, ligados al incremento del uso de las nuevas tecnologías por parte del conjunto de usuarios, principalmente a través de páginas web y contenidos on-line. Teniendo en cuenta esta consideración, el presente proyecto plantea alcanzar los objetivos generales particularizados a estas dos vías de comunicación.

El resultado obtenido permite no sólo conocer en detalle la imagen que los diseños de producto/servicio actuales transmiten al consumidor objetivo, sino también, y gracias a la técnica para el cuantificado de las emociones (Semántica Diferencial) profundizar en las causas de la percepción generada, conocimiento que por sí mismo es una interesante fuente de información para abordar futuros diseños de producto/servicio con una mayor garantía de éxito.

Además, este conocimiento se obtiene para los dos canales de comunicación analizados, el formato impreso y las herramientas web, con la ventaja de poder conocer los diferentes estímulos emocionales que ambos modos de comunicación provocan en el usuario.

Este informe ha recogido los resultados correspondientes al objetivo planteado de conocer la situación actual de la oferta hotelera desde la óptica de la percepción de los usuarios.



> Noticia destacada aparecida en web ITH

6.5. ACTOS Y PRESENTACIONES. UN AÑO EN IMÁGENES

MES	EVENTO
Febrero	Fitur (Madrid) FiturTech (Madrid) Redhotech (Madrid)
Abril	II Taller de Innovación Hotelera (Palma de Mallorca)
Mayo	Jornadas Universidad Rey Juan Carlos I
Junio	RedHotech, (Madrid) Presentación Memoria ITH y Asamblea General (Madrid)
Octubre	Brokerage Event. EurekaTourism (Chiclana)
Noviembre	Observatorio de Innovación. Feria Horeq (Madrid)
Diciembre	RedHotech (Madrid) Cursos Travel 2.0 (Barcelona, Madrid, Lanzarote y La Rioja) Presentación TurAcces (Madrid)

FITUR > 31 ENERO – 4 FEBRERO. MADRID



Rebeca J. Cirujano, *Directora de Comunicación del ITH* y Coralía Pino, *Jefe de Proyectos del ITH*



Julio Peñas, *Consejero Delegado de Doc on Time*; Carlos Abella, *Presidente de Segittur* y José Guillermo Díaz



José Guillermo Díaz Montaños ante los medios



Mar de Miguel y José Guillermo Díaz Montaños



José Guillermo Díaz Montaños hablando para *Hosteltur Televisión*



José Guillermo Díaz Montaños charla con Tony Munar



Rebeca J. Cirujano y Carlos Oliver de Atipika



Firma del convenio para el *proyecto de Factura Electrónica*





Ponentes



Jaime Pons dando consejos para bloggear



Vista General de la Sala



Asistentes



Mar de Miguel, Pedro Matutes y Juan Gascón,
Director de Telecomunicaciones e I+D+i de AETIC



Mar de Miguel



Javier Vendrell, Técnico del Departamento de I+D+i de AETIC



Vista General de la Sala



Un momento de debate durante la reunión



Javier Martínez, Telefónica I+D+i



Emilio Gómez Calcerrada, Director de Innovación y Desarrollo de Paradores de Turismo



Bernardo Díaz Martínez, Director de Marketing de Fujitsu



>> LANZAMIENTO DE REDHOTECH. > 22 DE FEBRERO. MADRID



Carlos Almagro, Director General de Asset Hoteles



Antonio Cordon, Director de Comunicación y Relaciones Externas de Ericsson

II TALLER DE NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL
27 DE ABRIL. PALMA DE MALLORCA



José Guillermo Díaz Montañés en un momento del acto



Ramis de Aireflor, Ex - Conseller de Economía del Gobierno Balear un momento de la ponencia.



Vista General de la Sala



Ricardo Vázquez de Red.es en un momento de la cena



Manolo Clar Director de PM&G

I JORNADAS UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS I > MAYO. MADRID



Pilar Talón Profesora de la Escuela de Turismo de la URJC, Jesús Gatell y Mar de Miguel



Momento de la ponencia de Mar de Miguel



Jesús Gatell y Catalina Vacas



Alumnos



Vista general de la sala



Mar de Miguel en un momento de su exposición

REUNIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO DE REDHOTECH > 19 DE JUNIO. MADRID



Mar de Miguel y Pedro Matutes en un momento de la presentación



Vista general de la sala



Pedro Matutes en un momento de la presentación



Explicación de los grupos de trabajo



Mar de Miguel durante la reunión

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS DEL ITH > 26 DE JUNIO. HOTEL WELLINGTON. MADRID



Ramón Estalella, José Guillermo Díaz Montañés y Jesús Gatell



Vista general de los asistentes



El ITH y sus asociados

BROKERAGE EVENT. EUREKATOURISM > OCTUBRE. CHICLANA DE LA FRONTERA (CÁDIZ)



Asistentes al Brokerage Event

OBERVATORIO DE INNOVACIÓN. HOREQ > NOVIEMBRE. MADRID



Ramón Estalella explicando algunos de los proyectos del observatorio



Vista general del stand



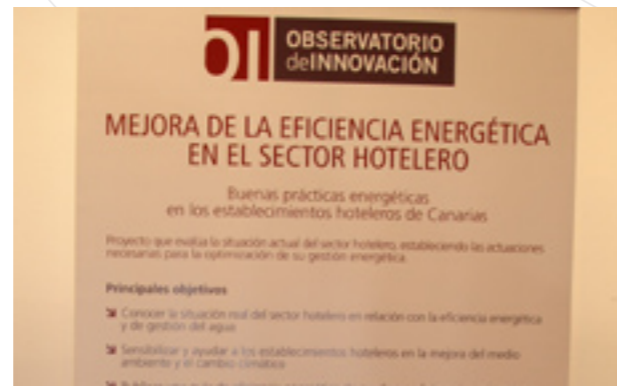
El Ex alcalde de Madrid, José María Álvarez del Manzano en el stand



Ramón Estalella



Observatorio de innovación



Información sobre el [proyecto de Eficiencia Energética](#)



Recinto ferial



José María Álvarez del Manzano muy atento a las explicaciones de Jaime Pons, [Jefe de proyectos del ITH](#)

ASAMBLEA GENERAL DE REDHOTECH > 19 DE DICIEMBRE. MADRID



Momento de la asamblea



Los asistentes atentos a la exposición



Presentación



Vista general de la sala



Pedro Matutes y José Guillermo Díaz Montañés



Asistentes al curso



Vista general de la sala



Jesús Gatell presentando el proyecto



Vista general de la sala

6.6. AYUDAS PÚBLICAS

A continuación se detallan todos los organismos públicos que han aportado fondos destinados a la realización de distintos proyectos encaminados a la mejora tecnológica del sector hotelero español.

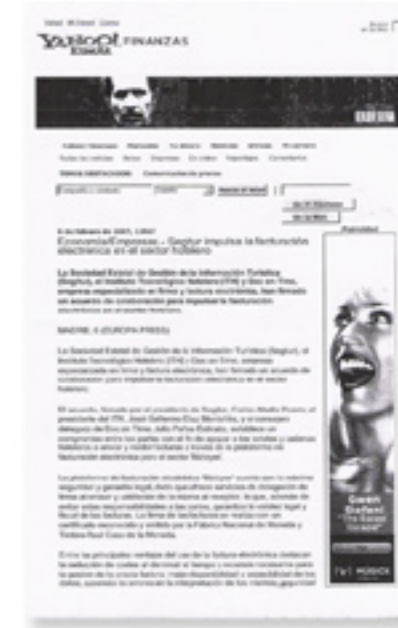
- Ayuntamiento de Madrid: [EsMadrid4u](#)
- Comunidad de Madrid: [TurAcces](#)
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: [EurekaTurismo](#) y [Cursos Travel 2.0](#)
- Ministerio de Educación y Ciencia: [Redhotech](#)

6.7. COMUNICACIÓN

A lo largo del año, el ITH ha contado con su presencia habitual en el periódico de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT); publicando cada mes dos páginas sobre todas las noticias, acciones y actividades del ITH.

Algunos artículos del ITH aparecidos en el periódico de la CEHAT





7. Junta Directiva



D. JOSÉ GUILLERMO DÍAZ MONTAÑÉS, PRESIDENTE

José Guillermo Díaz Montañés es Ingeniero Superior Industrial por el ICAI y tiene un Master en Dirección General del IESE.

Su actividad profesional ha estado ligada al mundo del turismo desde 1990 cuando fue nombrado Consejero Delegado de Red Turística Menorquina. En la actualidad es Presidente y máximo accionista de esta entidad. En 1999 recibió el Escudo de Oro de la Escuela Superior de Turismo de las Islas Baleares.

Díaz Montañés es Presidente del ITH desde su fundación en 2004



D. JESÚS GATELL, VICEPRESIDENTE

Jesús Gatell es Director General de los Hoteles Husa Princesa y Husa Moncloa de Madrid y Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid. También es miembro de la CEOE donde preside la Comisión de Turismo, Ferias y Reuniones de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid. Es autor de libros como "Marketing del Amor" o del manual de gestión del Director para Hoteles Husa, "Manual del Director de Hotel". A lo largo de su trayectoria profesional ha recibido diversos galardones entre los que destacan la Medalla de Plata al Merito Turístico (1990), Estrella de Oro Husa al mejor Director de Hotel (1990) o el Premio Hermestur 2007, con el que la Asociación Española de Profesionales del Turismo reconoce cada año a un profesional que haya destacado por su labor profesional, valores humanos y por su esfuerzo asociativo – profesional en el turismo español.



D. RAMÓN ESTALELLA HALFTER, SECRETARIO GENERAL

Ramón Estalella es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU. Es Diplomado en Asesoría Fiscal y ha realizado un Executive MBA en el Instituto de Empresa así como programas de formación en finanzas internacionales, recursos humanos o marketing internacional en la Universidad de Oxford. Su trayectoria profesional está ligada al mundo del turismo desde los años 80, cuando creó diversas sociedades de viajes de aventuras y gestión medioambiental en espacios naturales. En 1994 se traslada a Tenerife para ser Adjunto al Presidente de Firestone España. Permanece en este cargo hasta 1997, cuando se convierte en Gerente de ASHOTEL.

Entre 2001 es Secretario General de Zontur cargo en el que permanece hasta 2003. En este año nace la CEHAT, de la que Estalella es Secretario General.

Ramón Estalella es Consejero del ICTE y profesor en diversas escuelas de negocios.



D. ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ, DIRECTOR GENERAL

Álvaro Carrillo es Ingeniero Aeronáutico de formación. Ha realizado un MBA en el Instituto de Empresa. Comenzó su vida profesional en el mundo aeronáutico, para pasar casi inmediatamente a ENDESA, donde dedicó 4 años a la consultoría estratégica y otros 4 a la Tecnología y la Innovación, como responsable de Financiación y Relaciones externas de I+D+i de la compañía a nivel corporativo. En Enero de 2008, pasa a formar parte del ITH como director, con el objetivo de consolidar al ITH como referente de la mejora de la competitividad del sector hotelero gracias a la Tecnología y la Innovación, compaginando esta actividad con la de profesor en el Instituto de Empresa.



D. VALENTÍN UGALDE, TESORERO

Valentín Ugalde es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Su vida profesional lleva años ligada al mundo del turismo primero como Gerente de la Federación Española de Hoteles. Entre 1992 y 1996 fue Secretario General de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid cargo que abandonó para retornar a la Federación Española de Hoteles como Secretario General. Ugalde es Gerente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos desde 2004 y Secretario General de la Asociación de Cadenas Hoteleras Española desde 1996.



D. CARMELO HERNÁNDEZ, VOCAL

Carmelo Hernández es Ingeniero Industrial por la Escuela de Ingenieros Industriales de Madrid y posee un Master en Dirección Económico Financiera y Administrativa en el Instituto de Directivos de Empresa (CESEM).

Su trayectoria profesional está vinculada al Grupo Marsans desde 1978. Carmelo Hernández es miembro del Consejo de Administración de diversas empresas del grupo.

Hernández es asimismo Vicepresidente del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española), Miembro del Consejo Español de Turismo y Miembro del Comité Organizador de Fitur entre otros cargos.



D. FERNANDO PANIZO, VOCAL

Fernando Panizo es Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid y tiene un Master en Economía por el Trinity College University.

Su actividad profesional está ligada a Telefónica desde 1994 donde ha ocupado diversos puestos de responsabilidad. En la actualidad es Director General de Operaciones Internacionales de Telefónica España. También ha ocupado puestos de responsabilidad en el sector público. Fernando Panizo ha sido Subsecretario de Industria y Energía y Secretario de Turismo así como Presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España.

En el campo docente su trayectoria está ligada a la Escuela de Organización Industrial (EOI) de la que ha sido Presidente.



D. MANUEL BUTLER, VOCAL

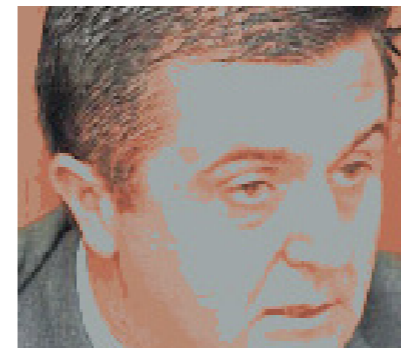
Manuel Butler Halter es Doctor Ingeniero Naval por la Universidad Politécnica de Madrid. Diplomado en Alta Dirección de Empresas por el IESE Business School (Madrid) y en Corporate Finance por la London Business School. Su actividad profesional se ha centrado tanto en el sector público (Director de la OET de Francfort, Subdirector general de OETes, Director de la OET en Miami, Director de la OET en Londres) como en el privado, como Director General Comercial y de Marketing de la cadena hotelera HUSA. Además, ha sido el Secretario Técnico del Consejo Español de Turismo, encargado del plan Turismo 2020. En la actualidad, es miembro del Comité de Dirección del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH en Madrid), del Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen (Hamburgo) y Consejero de Turismo de la Embajada de España en Berlín.



D. PEDRO MATUTES, VOCAL

Pedro Matutes es Licenciado en Ciencias Empresariales y con un MBA en ESADE.

Su actividad profesional está vinculada al Grupo Sirenis desde 1993. En la actualidad ocupa el cargo de Director General del Grupo. Ha sido Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Ibiza y Formentera durante 4 años.



D. AURELIO VÁZQUEZ, VOCAL

Aurelio Vázquez estudió en la Universidad de Navarra y en el centro IESE de Barcelona.

Entre 1986 y 1995 trabajó en la cadena Riu y, posteriormente, se incorporó a Iberostar, donde alcanzó la Dirección General Nacional. Desde 2007 es Presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras.

8. SOCIOS DEL ITH

1. RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
2. CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
3. ASOCIACIÓN DE CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS (ACHE)
4. UNIÓN HOTELERA DE ASTURIAS
5. CORPORACIÓN HISPANO HOTELERA, S.A.
6. HOTEL ENARA, S.L.
7. ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MADRID (AEHM)
8. ONITY, S.L.
9. PROMOTORA IMPERIAL, S.L. (HOTEL POZUELO)
10. ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
11. GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
12. ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA "ASHOME"
13. ASOCIACIÓN HOSTELERA DE NAVARRA
14. VACANCES MENORCA, S.L.
15. TORREJÓN INDUSTRIAL HOSTELERO, S.A.
16. AMURA HOTELES, S.A.
17. LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.A.
18. FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA (FEHM)
19. ASOCIACIÓN DE HOTELES DE SEVILLA Y PROVINCIA
20. CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
21. CAIXA BALEARS - SA NOSTRA
22. HOTEL MIRADOR LA FRANCA (LIZATUR, S.L.U.)
23. BALNEARIÓ DE MONDARIZ
24. MIRAVISTA HOTELES, S.L.
25. HOVIARCA, S.A. (HOTEL CARMEN)
26. CELUISMA, S.A.
27. HOTEL EL MAGISTRAL
28. HOTEL PUERTA DE TOLEDO; S.A.
29. CAN GASPARO, S.L.
30. ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L.
31. PACIFIC, S.A. (HOTEL RIVIERA)
32. HOTEL LA PUEBLA
33. HOTEL FELIPE IV, S.A.
34. BALNEARIO DE ARCHENA, S.A.
35. BALNEARIO DE COFRENTES, S.L.
36. HOTELES EL PRIVILEGIO, S.L.U.

37. EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)
38. ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
39. INTERGROUP HOTELES, S.L.
40. GODOY HOTELES, S.L. (HOTELES QUO)
41. HISPANO ALEMANA DE MANAGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
42. HOTELES BELLAVISTA, S.A.
43. UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA
44. ATIPIKA MEDIA, S.L.
45. TASCÓN HERMANOS, S.A. (HOTEL PALACIO DE LA LLOREA)
46. TORNEX EUROPE, S.L.
47. SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
48. GENERAL DE TERRENOS, S.A. (HOTEL LA CALDERONA)
49. VERA GALDEANO, S.L. (HOTEL EL CONVENTO)
50. MIRANOCHA, S.L. (APARTAMENTOS PALM GARDEN)
51. GRUPO EMPRESAS TURÍSTICAS MARTÍNEZ, S.L. (GRAN HOTEL REGENTE)
52. CORPORACIÓN H10 HOTELS, S.L.
53. HOTEL WELLINGTON, S.L.
54. FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
55. HAMILTON HOTELES, S.L. (CASA ROMANA HOTEL BOUTIQUE)
56. CENTRAL DE COCINADOS CATAR, S.A.
57. BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA (HOTEL BECQUER)
58. ASSET HOTELES, S.A. (HOTEL ASSET TORREJÓN)
59. HOTEL LOS LAGOS DE COVADONGA, S.A.
60. GESTIÓN FORUM RESORT, S.A. (SALAMANCA FORUM RESORT)
61. HOTEL INGLATERRA, S.A.
62. SOL MELIÁ, S.A.
63. PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA
64. REGIA URBANITAS (HOTEL PALACIO MARQUÉS DE CARO)
65. ALLIANCE AZ HOTELES AND RESORTS
66. CAN PASTILLA (HOTEL COLÓN)
67. INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRANEO (GRUPO MAGIC COSTA BLANCA)
68. QUERYTEK TECHNOLOGIES

Soluciones Sencillas
a Cuestiones Importantes



www.ithotelero.com