

MEMORIA ANUAL 2008

ITH 8

www.ithotelero.com

08

Memoria Anual

1. Saludo del Presidente	07
2. Saludo del Vicepresidente	09
3. Saludo del Secretario General	11
4. Saludo del Director General	13
5. Historia y Evolución del ITH	17
6. Informe de Actividades	21
6.1. Convenios, Alianzas y Acuerdos Firmados	19
6.2. Estudios Realizados	22
6.3. Jornadas Realizadas	27
6.4. Proyectos Realizados	70
6.5. Ayudas Públicas Recibidas	82
6.6. Prensa	84
7. Junta Directiva	94
8. Socios del ITH	96
8. Equipo y otros momentos	98



1. Saludo del Presidente

Se cumplen casi cinco años de la creación del ITH. Hace menos de uno que asumí la presidencia del mismo. En estos años desde su creación, el sector hotelero ha pasado por muchas vicisitudes, pero quizá podamos decir que el 2008 fue el comienzo de una situación complicada para nuestro sector, dada la coyuntura económica global. Como Presidente del ITH, mi visión es que cuando una situación económica como la que tenemos impacta a todos los sectores industriales, incluido el nuestro, de esta forma tan frontal, no queda más remedio que reaccionar... Ahora más que nunca innovación es sinónimo de supervivencia. Ya que sólo los empresarios que sepan ver en estos tiempos, una oportunidad para el cambio, conseguirán salir reforzados de la misma.

El ITH desempeña el papel de centro tecnológico y de innovación para el sector hotelero, y es un catalizador por un lado de las necesidades de este sector, que luego se traducen en proyectos y productos específicos para mejorar la competitividad del mismo, y a la vez, es una punta de lanza por donde avanzamos para estar preparados para los enormes cambios estructurales y también coyunturales a los que estamos haciendo frente. El ITH es nuestro laboratorio de ideas, a la vez que, como defensores de la innovación sostenible, es decir traer las ideas, y recursos de donde estén ya probadas con éxito, nuestra correa de transmisión con la realidad cotidiana de nuestros hoteles.

El sector hotelero hace un uso cada vez más activo de las nuevas tecnologías. Obviamente no pueden darle la espalda, y dentro de ellas, especial atención merecen las TICs. Entre sus temores figura el no ver el retorno inmediato a la inversión. Se trata de una labor a largo plazo, pero el sector las ha acogido y está usándolas, especialmente en todo lo referente a comercialización de producto. Siempre hace falta más rapidez, ya que lamentablemente los mercados cambian, las estructuras se modifican de manera muy rápida, y las nuevas tecnologías nos ayudan a la adaptación. No olvidemos, empero, que tras las tecnologías están las personas, y son ellas las que tienen que tomar las decisiones basadas en la eficacia y la eficiencia. Es por ello que los proveedores de tecnología del sector, tienen que adaptar sus productos, de verdad a las necesidades de este sector. Y no al revés.

Por otro lado está la formación que es uno de los ejes que vertebrarían el reajuste del sistema. Formar para adaptarse; transformar viejos esquemas, elaborar soluciones eficientes e implementarlas. La formación está en la cultura empresarial de un sector; y por eso nuestro objetivo desde el ITH es nunca perder la formación de vista. Pero seamos realistas, la formación sirve para conocer las herramientas...la necesidad de usarlas las tiene que ver el hotelero en una primera ecuación sencilla: cuánto me ahorro, cuánto mejoro, cuanto puedo satisfacer mejor a mi cliente...Innovar en si mismo no deja de ser un ejercicio de estilo si no tiene un fin. Es cierto que estamos entrando en una etapa en la que la diferenciación es vital...pero innovar para mejorar...no olvidemos que somos un sector de servicios, donde innovar significa no necesariamente introducir tal o cual producto nuevo, sino hacer las cosas de una manera distinta...eso exige mucha valentía, a veces. Aún así creo que el sector hotelero ha recogido claramente el testigo de los tiempos que le toca vivir.

El sector hotelero español necesita dar un giro a su modelo de negocio. Los factores de éxito tradicionales ya no resultan tan competitivos. Nuestro objetivo es poner en marcha iniciativas que solucionen las necesidades y carencias del sector hotelero español, fomentando la cooperación empresarial y facilitando a los empresarios el asesoramiento y formación adecuada así como el acceso a las ayudas para proyectos de I+D+i

Donde el I+D+i para mi es equivalente a **IMAGINACIÓN+ DEDICACIÓN+INTERÉS**

Con esta fórmula en la mano, estoy seguro de que nuestro sector seguirá manteniendo el papel que históricamente ha venido ocupando en el panorama internacional.

JUAN MOLAS

Presidente



2. Saludo del Vicepresidente

Queridos amigos:

Vivimos momentos de grandes cambios que producen incertidumbres y muchos "ruidos" en el mercado y en plena crisis global.

Nada hace prever que esto vaya a cambiar a corto o medio plazo. En esta situación debemos ser capaces de aceptar, gestionar y , sobre todo liderar el cambio para conseguir una adecuada y prolongada competitividad. El "todo vale" hoy no vale. Debemos hacer que nuestro liderazgo se base en la excelencia y en la competitividad.

Ser competitivos y hacer frente a la crisis actual no nos deben mover a acciones equivocadas que en el tiempo podemos pagar muy caro; me refiero a utilizar la rebaja de precios como elemento fundamental (en ocasiones único) para mejorar nuestros resultados. Este no es el camino.

Buscando la diversificación, la diferenciación y la eficiencia tenemos al INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO que viene a dar respuesta a todas las necesidades y expectativas del hotelero como son:

I+D+I

Conocimiento

Adaptabilidad al entorno y al mercado

Ser adelantados y líderes en la sociedad de la Nueva Economía.

Es el INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO el centro del que todos podemos y debemos nutrirnos para llenar de contenido conceptos como : Calidad, Liderazgo y Posicionamiento.

Hoy en este mundo globalizado ya no se trata de tamaño (grandes empresas) sino de rapidez y conocimiento. Se trata de ser el primero, no necesariamente el más grande.

El ITH es y será lo que nosotros queramos que sea. No aprovechar el conocimiento de su magnífico equipo humano sería por nuestra parte una irresponsabilidad.

Jesús Gatell

Vicepresidente



3. Saludo del Secretario General

Queridos amigos;

El sector hotelero se encuentra dentro de un proceso de transformación, en el que su capacidad para innovar y adaptarse a las nuevas condiciones y exigencias del mercado se convierte en uno de sus objetivos fundamentales. Esto es debido a la concurrencia de una serie de cambios estructurales y estratégicos del mercado que están aconteciendo y que afectan a su negocio, así como a reacciones ante dichos cambios y que se perfilan dentro de estas categorías; nuevas tecnologías, Internet, transformación de la demanda, los nuevos actores, destinos emergentes, el exceso de oferta y la preocupación por el medio ambiente y la sostenibilidad. Paralelamente, las reacciones que se han dado en el sector ante estos cambios estructurales/estratégicos, así como las diversas actuaciones realizadas para atender a los cambios coyunturales existentes, son la diferenciación, la externalización de servicios y la segmentación de mercados.

El nivel de desarrollo e interiorización de la innovación en el sector hotelero, es totalmente heterogéneo y responde a la segmentación del sector en su conjunto, donde conviven grandes hoteles con pequeñas cadenas y hoteles independientes.

Contamos con grandes cadenas innovadoras de dimensión internacional, que diseñan e implementan las soluciones más competitivas e innovadoras del sector a nivel global. Pero las cadenas representan una parte muy pequeña de la planta hotelera. La mayoría del sector está compuesto por PYMES y pequeñas cadenas que responden de manera tardía a la implantación de las TIC's debido o bien a la complejidad de la tarea y las inercias que todavía perduran dentro de la cultura organizativa de la pequeña empresa o bien a la resistencia al cambio del personal.

Estas empresas poco innovadoras presentan barreras a la implantación de nuevas tecnologías, de manera que su aplicación tardía no supondrá nunca una ventaja competitiva, sino una medida higiénica en costes que el cliente y el mercado les obliga a tomar, si quieren mantener la competitividad frente a las empresas pioneras en la adopción de nuevas soluciones.

De esta manera, mientras que las empresas que aplican de manera eficiente las nuevas tecnologías (que además suelen ser las grandes cadenas) se están preocupando ya de implementar las últimas soluciones en web 2.0 y en estrategias de posicionamiento social en buscadores, tenemos todavía muchas empresas hoteleras en las que incluso no se puede reservar directamente vía web, por poner sólo un ejemplo concreto.

A pesar de este amplio abanico de nivel de innovación, lo que es indudable es que el avance en la implantación de las nuevas tecnologías en todas las empresas, las muy innovadoras y las pequeñas PYMES, es crucial para conseguir: mejorar la competitividad y diferenciar el producto. Dentro de poco no será sostenible un modelo de negocio que no considere a Internet como un canal más dentro de la distribución de sus productos / servicios. Además, la propia evolución de Internet hacia las redes sociales, lo que se ha dado en llamar travel 2.0, jugará cada vez un papel más relevante en la promoción y comercialización del turismo en su conjunto. En el medio plazo, la convergencia de los dispositivos tecnológicos móviles con acceso a Internet, plantearán nuevas formas de aportar valor al cliente que cambiarán el modelo de negocio y la manera de acercarse al cliente de muchos de nosotros, y el Instituto Tecnológico Hotelero estará en primera fila para participar en ello.

Ramón Estalella
Secretario General



4. Saludo del Director General

Estimados amigos,

Quiero aprovechar estas líneas que preceden a la cuarta memoria anual de actividades del "ITH 2008" para manifestaros el orgullo que supone para mí seguir consolidando 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 apasionante reto colaborando con un gran equipo profesional, que como los buenos vinos, madura y mejora con el tiempo.

El año 2008 ha sido para el ITH un año de consolidación, 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 que ha supuesto la celebración de **"Las jornadas de sensibilización sobre la Innovación; Plan Horizonte 2020"** desarrolladas con Segittur en la segunda mitad del año, y el II Foro de la innovación y tecnología hotelera: **"Fiturtech 2.0"** desplegado en el ámbito de FITUR. Ambos son eventos organizados 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 y los nuevos canales de promoción y distribución que están decidiendo el futuro de los negocios. Además, se incentiva 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 2008 afrontan dos frentes muy diferentes, pero estratégicos para nosotros: el impacto de las nuevas tecnologías en la comercialización y la sostenibilidad del sector.

- La Plataforma Tecnológica nacional de las nuevas tecnologías aplicadas al sector Hotelero: **"Redhotech"** desarrollado por el ITH en colaboración con AETIC, es el foro de unión entre las necesidades tecnológicas de los hoteleros, con los principales proveedores tecnológicos a nivel nacional. De esta plataforma reconocida por el Ministerio de Innovación y Ciencia, han surgido más de una decena de iniciativas de proyecto, y se ha revisado la Agenda Estratégica de Innovación en tecnologías aplicadas al sector hotelero.
- Asimismo, pusimos en funcionamiento en Canarias **Benchotemark**; una herramienta via Internet creada para medir la eficiencia energética de los hoteles y evaluar y comparar el consumo energético de cada hotel de una determinada tipología y zona en comparación con los datos medios de los hoteles similares. Una solución tremendamente eficaz para implementar planes de ahorro y eficiencia en los establecimientos hoteleros. Dimos a finales de 2008 los primeros pasos para poner la herramienta en marcha para los hoteleros de la comunidad de Madrid.

El ITH, a mediados de año, puso a disposición de sus diferentes asociados, y del sector en su conjunto, las siguientes soluciones: Para los hoteleros individuales y cadenas:

- El proyecto **"escuchatucliente.com"** nos ha permitido desarrollar una herramienta sencilla y fácil de usar, que permite al hotelero conocer su reputación, los comentarios, fotos y videos en los nuevos canales de comercialización y difusión a través de Internet; lo cual supone manejar y controlar una valiosa información a la hora de diseñar los planes comerciales de su establecimiento.

- **Web Hotel 2.0;** un servicio dirigido a aquellos hoteles individuales que dispongan de página web y quieren integrar herramientas 2.0 de manera fácil y con costes reducidos sin tener que alterar el diseño actual de su página, ni cambiar la empresa de hosting.
- **La comunidad 2.0 de clientes;** una plataforma y comunidad social para que las medianas y grandes cadenas puedan incluir de manera fácil y sin grandes modificaciones en su web todas las aplicaciones necesarias para aprovechar las oportunidades que ofrece la web 2.0 Pensada para empresas que quieren convertir sus clubs de fidelización en auténticas comunidades sociales para sus clientes
- **La comunidad 2.0 de empleados;** Con esta herramienta se crea una comunidad dirigida a los empleados del hotel / cadena hotelera. Su aplicación permite la identificación, desarrollo y retención de talento, así como el fomento de un sentimiento de pertenencia a la empresa, dando respuesta a las necesidades de los recursos humanos de hoy.
- **Estrategia de marketing en medios Sociales;** que desarrolla un plan de marketing en medios sociales en Internet, a medida para implantar en la empresa con el objetivo de aumentar el número de visitas y enlaces permanentes al sitio web y aumentar su visibilidad en los medios sociales, favoreciendo el posicionamiento en buscadores, presencia en la blogosfera y otros medios sociales, etc...

Para las entidades que gestionan destinos turísticos:

- **Plan director en nuevas tecnologías 2.0** para analizar el impacto y priorizar la implantación de las nuevas herramientas tecnológicas en la promoción y gestión de un destino, y su integración con el Plan de Marketing definido.
- **SGD, Sistemas de gestión de Destinos:** Plataforma de información formado por un conjunto de funciones, procesos y tecnología que permite obtener, almacenar, procesar y distribuir la información necesaria en los diferentes formatos con el objetivo de promocionar, gestionar y vender un destino a través de todos los canales comerciales existentes.
- **La web turística 2.0;** consiste en un trabajo de consultoría, diseño e implantación de una web dirigida a los destinos, creando una plataforma web donde los usuarios puedan relacionarse entre sí e intercambiar experiencias y encontrar información que normalmente no se encuentra en los portales tradicionales.

Para Asociaciones Hoteleras:

- **La plataforma 2.0 para asociaciones;** consistente en el diseño, desarrollo e implantación de una plataforma 2.0. mejorando la comunicación entre los asociados, creando networking y ofreciendo herramientas de colaboración para el desarrollo de proyectos comunes. Para aquellas asociaciones que ya dispongan de un portal web, el ITH ofrece la posibilidad e integrar aplicaciones 2.0 sin tener que modificar su formato actual.

Este tipo de iniciativas, que serán demandadas ampliamente en 2009 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 desarrollar 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 de Albornoz
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 cuarto 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 cuatro 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.

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.

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.

6.1. Convenios, alianzas y acuerdos firmados

Durante el año 2008 se han establecido Convenios Marco con diversas entidades que se enumeran a continuación a título informativo:

↳ Convenios de Colaboración Marco:

- **Socialtec Web Development, S.L.** Firmado el 12 de marzo de 2008.
- **Grupo GESFOR.** Firmado el 1 de abril de 2008.
- **Canal Empresarial.** Firmado el 16 de abril de 2008.
- **Robert Bosch España, S.A.** Firmado el 2 de julio de 2008.
- **Global Red, S.L.** Firmado el 30 de julio de 2008

↳ Convenios de Colaboración Específicos:

- **Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR).** Firmado el 2 de julio de 2008.

Objeto: Desarrollo de un programa de sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero en el marco de las actuaciones de impulso a la Nueva Economía Turística del Plan del Turismo Español Horizonte 2020.

- **Robert Bosch España, S.A.** Firmado el 11 de noviembre de 2008

Objeto: Realización del proyecto denominado "Evaluación y Renovación de sistemas de calefacción y producción de agua corriente sanitaria en Hoteles".

6.2. Estudios realizados hasta la fecha

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.



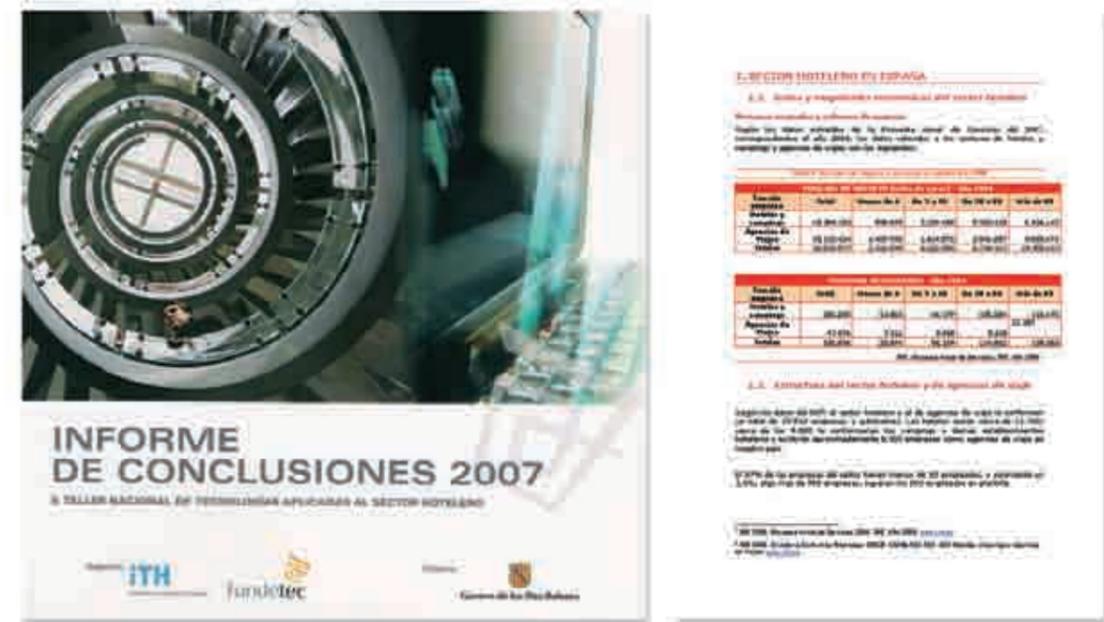
> Portada Manual
Libro Blanco del Turismo de Madrid

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:
Informe de Conclusiones 2007

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.

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 posteriormente extrapolable a cualquier área y que permita avanzar en el conocimiento de las circunstancias explicativas de la formación de los precios.

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

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.



> Portada del Estudio

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.

26

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.



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

6.3. Jornadas, actos y presentaciones realizadas

CURSO TRAVEL 2.0 ASOCIACIÓN DE CADENAS HOTELERAS DE BALEARES

15 de Enero en Mallorca

Contratados por la Asociación de cadenas hoteleras para dar una visión de la situación de internet al sector turístico y especialmente a las cadenas hoteleras españolas, la conferencia se basó en tres grandes bloques;

- El nuevo cliente: el adprosumer
- Evolución del marketing turístico al marketing en los medios sociales
- Herramientas de que disponen las empresas hoteleras para avanzar en el futuro de Internet.

Asistieron más de 100 personas y el director general de Atrapalo, Nacho Guiralt, habló, unos días más tarde en la Costa Brava de las posibilidades de comercialización en Internet.



> Programa cursos Travel 2.0



> Foto del curso Travel 2.0

27

PRESENTACIÓN DE "esMADRID4u"

21 de Enero en Madrid

La Empresa Municipal Promoción de Madrid y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) pusieron en marcha **esMADRID4u**, un proyecto desarrollado bajo la filosofía de la web 2.0 que se ha creado para promocionar la imagen de la ciudad ofreciendo una perspectiva diferente de la misma y fomentando la participación del usuario.

Esta iniciativa -que tiene como protagonista a la Ciudad de Madrid, sus visitantes y ciudadanos- ha supuesto la creación de **esMADRID4u** (www.esmadrid.com/4u), un nuevo espacio participativo incluido en el portal **esMADRID.com**. Un lugar donde conocer la cultura, la gastronomía, las costumbres o el arte en la ciudad de la mano de los que ya la han visitado y compartir con los demás sus impresiones sobre ella.

Todos los usuarios del portal pueden registrarse y acceder a esta zona para escribir sus comentarios sobre la ciudad, subir fotos y videos de Madrid, crear su propio diario de viajes o participar en comunidades de diferentes temáticas en la que conocer las percepciones de otras personas.



> Carlos Abella, ex Presidente de SEGITTUR, Miguel Angel Villanueva, Delegado de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid y Presidente de la Empresa Municipal Promoción Madrid y Pepe Díaz Montañés, exPresidente del ITH



> Tríptico EsMadrid4u

> Invitación

FITURTECH

31 de Enero y 1 de Febrero Madrid

El Jueves, 31 de Enero, D. Joan Molas, Presidente de la CEHAT, D. José Guillermo Díaz Montañés, Presidente ITH, Dña. Ana Larrañaga, Directora de FITUR inauguraron un año más el Foro de Innovación y Tecnología Turística, que este año coincidiendo en su Segunda edición se denominó Fiturtech 2.0. Las temáticas abordada en este foro fue el travel 2.0 y como este aspecto está impactando en la gestión de las empresas.

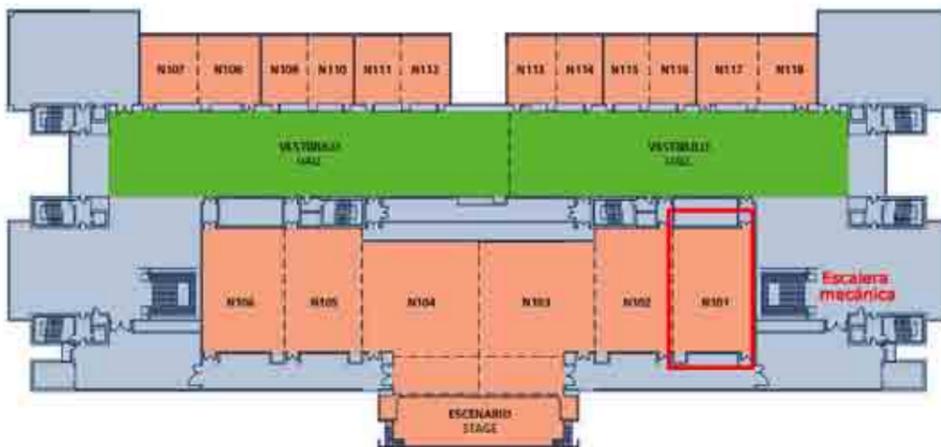
La primera intervención fué realizada por Jaume Pons, Director de Marketing y Proyectos del ITH que hizo una introducción con ejemplos prácticos de cómo hoy ya, empresas turísticas nacionales e internacionales, están creando estrategias y definiendo su gestión bajo un modelo 2.0. También habló del nuevo cliente, el "Adprosumer" (Advertiser, producer, consumer) el cual utiliza las tecnologías sociales como fuente de información y éstas cada vez más influyen en la decisión de optar por un destino u otro, por un hotel u otro. Esta introducción nos permitió tener una visión general para afrontar con más conocimiento esta R-evolución que está sufriendo Internet y el impacto que está teniendo en el sector turístico.

A continuación Pablo Bautista, Director Gerente de la Empresa Municipal Promoción Madrid nos presentó el proyecto "esMadrid.com/4u" una iniciativa pionera en Europa. La principal novedad de "esMadrid.com/4u" es que una parte de los contenidos los aportan los propios usuarios. Este proyecto ha abierto una nueva sección en el portal esMadrid.com, en el cual se pueden encontrar los comentarios de los madrileños y visitantes sobre la ciudad, su gente, la comida, los museos, las tradiciones, así como mostrar al resto de usuarios las fotos y videos preferidos de la capital. Además, en el canal esMadridtv, se ofrece no sólo un canal de información sobre la ciudad de Madrid, sino una serie de servicios interactivos, que permitirá al usuario interactuar con la televisión, contestando encuestas, viendo la información metereológica y los sitios de interés turístico, y la información de horarios de vuelos en tiempo real.

"EVALUACIÓN Y COMENTARIOS DE CLIENTES"

Después de estas dos presentaciones se dio paso a la mesa redonda moderada por Pilar Talón Ballester, profesora de la Universidad Rey Juan Carlos I sobre el tema "Evaluación y comentarios de clientes" en la que participaron:

- Tripadvisor.com, Jean-Charles Lacoste Senior Strategic Accounts Manager
- CEHAT, Ramón Estalella, Secretario General CEHAT-ITH
- esMadrid4u Pablo Bautista, Director Gerente Empresa Municipal Promoción Madrid
- Hotelero: Andreu Llabrés, Director Gral. Amic-Hotels y Blogger
- Bookassist.com: Fontxo Ramírez, Director Marketing Online



El viernes, 1 de Febrero, la jornada de "Blogs, una herramienta de comunicación" fue presentada por Mónica Figuerola. Directora General de Turismo de La Rioja.

Jaume Pons, Director de Marketing del ITH, introdujo a los participantes en el mundo de los Blogs y como estos pueden ser utilizados como herramienta de comunicación turística, además habló de fotoblogs, videoblogs, microblogs, nanoblogs, etc. dando una visión sobre la tipología y usos de los mismos en el sector; blogs de viajes, blogs de gestión hotelera, blogs de comunidades sociales sobre viajes, etc., una nueva herramienta para el marketing y la comunicación, así como la interacción con nuestros clientes y colegas del sector.

A continuación se dio paso a la mesa redonda moderada por Nando Llorella, Blogger turístico de "megustaelturismo.es". Fiturtech 2.0 realizó un profundo análisis de cómo los blogs están modificando las vías de marketing y comunicación conocidas hasta ahora; en el denominado turismo del SXXI. En la mesa participaron experiencias de éxito llevadas a cabo en el sector turístico:

- **Blog de un hotel**, Entrevista al responsable de la iniciativa
- **Blogs corporativos el caso de NH**, Iñigo Chávarri, Director Marketing de España y Portugal
- **Blog Locuraviajes.com y Ranking Blogs**. Gonzalo Ruiz, Blogfarm desde un video colgado en Youtube y una presentación desde Bangkok
- **Blogs para Expo Zaragoza 2008**. Juan Luis Sánchez. Responsable Comunicación Digital Expo Zaragoza 2008

Primer encuentro internacional de Bloggers turísticos "Wines & Blogs" patrocinado por el Gobierno de La Rioja.

Fiturtech 2.0 ocupaba el lugar idóneo para realizar el Primer Encuentro Internacional de Bloggers Turísticos, que tras el debate de blogs y en un formato más desenfadado dio paso a un Wine and Blogs donde los "Bloggers" del ámbito turístico, tuvieron la oportunidad de conocerse personalmente e intercambiar impresiones y conocimientos. Un auténtico foro de encuentro presencial que se acompañó con un buen vino de La Rioja.



> Jornada Fiturtech 2.0



> Foto del grupo Fiturtech 2.0



> Vista general de la sala

En FITURTECH y a raíz de los debates y ponencias se pueden remarcar las siguientes ideas:

- El 2.0 ya está aquí y ha venido para quedarse
- El hotelero debe aprender a utilizar las herramientas que utilizan nuestros clientes, casi como si fuese un nuevo lenguaje
- El sector debe establecer una comunicación directa con el cliente y saberle escuchar
- El hotelero debe conocer donde hablan los clientes ,blogs , youtube , flickr , comunidades sociales , portales genéricos , blogs personales de clientes, podcast , videoblogs , mapas , panoramios , redes sociales , etc.....
- La empresa debe hacer un seguimiento y rastreo de la información que se mueve sobre la misma en el entorno 2.0
- El sector tiene que empezar a implementar herramientas 2.0
- Los portales de comentarios de clientes se pueden convertir en una potente herramienta de benchmarking
- Todos en la organización se tienen que involucrar y a algunos de nuestros trabajadores los debemos reciclar profesionalmente, especialmente animadores, relaciones públicas, marketing, etc.
- Los clientes están aprendiendo a discriminar los comentarios que no son auténticos, a través de los perfiles de las personas que comentan

32 Esto nos permite sacar las siguientes conclusiones:

- Los comentarios de los clientes tienen cada vez más importancia a la hora de que un cliente decida el hotel o el destino
- Hay que entender la importancia de las redes sociales donde los viajeros comparten sus experiencias sobre hoteles y destinos. A medida que los comentarios vayan creciendo y la información se haga demasiado extensa, los comentarios más efectivos serán los que se producen entre usuarios de las redes sociales de viajeros
- El área mas importante que deben mejorar la mayoría de los hoteles es el hecho de que muchos de ellos tienen el texto de sus catálogos escritos copiados a su página de Internet, y obviamente hoy en día, esto no facilita la búsqueda de información Google y los grandes buscadores requieren algo mas concreto.
- Hay que ver el turismo 2.0 como una oportunidad para los hoteles. Por ejemplo, un comentario negativo, puede servir a los hoteles para tener ideas de cómo mejorar.
- La veracidad y la credibilidad de los comentarios es la principal preocupación que crea el 2.0 entre los hoteleros.
- Las nuevas generaciones de Internet tienden a convertirse en ADPROSUMERS

VISITA DEL ITH A "INOUT HOSTEL"

13 de Marzo Barcelona

A continuación Nota de prensa:

Se consolida **INOUT HOSTEL**, el primer hotel de Europa con un 90% de personal discapacitado.



> Nota de prensa



> Fotos del encuentro



PLENO CEHAT TARRAGONA; PRESENTACIÓN INICIATIVAS ITH

26 Marzo Tarragona

El director del ITH, Alvaro Carrillo de Albornoz, presenta la siguiente batería de propuestas en el pleno de la CEHAT celebrado el día 26 de marzo en Vila Seca (Tarragona).



> Listado de Actividades

DESAYUNO FUNDETEC MURCIA. SISTEMA GESTIÓN DE DESTINOS.

9 de abril en Murcia

Desayuno tecnológico organizado por Fundetec y el ITH donde se analizó la influencia de las tecnologías sociales de Internet en el negocio de las empresas del sector hotelero

La irrupción de las tecnologías sociales en el entorno de Internet –lo que se conoce como Web 2.0- ha dado lugar al concepto Travel 2.0, una filosofía que está obligando a los destinos a evolucionar para atender a las necesidades del viajero del Siglo XXI, el "Adprosumer" (Advertiser+Producer+Consumer). Sólo aplicando un Sistema de Gestión de Destinos que tenga una visión de 360°, lograremos la plena satisfacción de los visitantes. Todo ello se puso de manifiesto durante el Desayuno Tecnológico sobre el Sector Hotelero organizado por la fundación Fundetec y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), en colaboración con la Federación Regional de Empresarios de Hostelería de la Región de Murcia (Hostemur).



> Momentos del desayuno FUNDETEC Murcia

PRESENTACIÓN EN FUERTEVENTURA DEL PROYECTO BENCHOTELMARK

25 de Abril en Fuerteventura

La Consejera de Turismo del Gobierno de Canarias, Rita Martín, presentó el día 25 de abril en la isla de Fuerteventura el Estudio Eficiencia Energética en los Hoteles de Canarias, un proyecto totalmente novedoso a nivel nacional. El Presidente de ASOLAN, Francisco Armas, la patronal turística de Lanzarote; el Presidente de la FEHT de Las Palmas, Fernando Fraile, y el anfitrión, el Presidente de la patronal turística majorera, Antonio V. Hormiga, participaron en el acto de presentación del Estudio de Eficiencia Energética en los Hoteles de Canarias.

Tras la inauguración, que corrió a cargo del Presidente de la AEHTF, Antonio Hormiga, el alcalde del Ayuntamiento de Pájara, Rafael Perdomo, el Presidente del Cabildo de Fuerteventura, Mario Cabrera, la Consejera de Turismo del Gobierno de Canarias, Rita Martín, y el Consejero Delegado de Elca Fricalanz. La titular de Turismo en el Gobierno de Canarias expuso el contenido del proyecto elaborado en virtud del convenio firmado entre la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) junto al secretario general del ITH y la CEHAT, Ramón Estalella. El objetivo de esta iniciativa, pionera a nivel nacional, en palabras de la Consejera, es "la mejora de la eficiencia energética y respeto al medio ambiente en los establecimientos hoteleros de las Islas Canarias, que se ha materializado en la elaboración y edición del Manual de Buenas Prácticas para la mejora de la Eficiencia Energética de los hoteles de Canarias".

Rita Martín precisó que "es imprescindible mejorar la eficiencia energética de los hoteles, reducir costes, mejorar la imagen corporativa de los establecimientos y obtener una foto del sector en relación a sus prácticas energéticas, para lo que se ha puesto en marcha un plan piloto en 71 hoteles de Canarias que supone un 11 por ciento del total de establecimientos hoteleros de las Islas".

La Consejera de Turismo enumeró, entre los objetivos parciales del proyecto, como "reducir el consumo de agua y energético y las emisiones contaminantes asociadas, sensibilizar y ayudar a los establecimientos hoteleros a adaptarse a la normativa aplicable presente y futura, desarrollar una herramienta de benchmarking (herramienta informática on line para la gestión energética de los establecimientos hoteleros), mejorar la reputación e imagen corporativa de los hoteles en particular y del sector hotelero canario en general frente a las partes interesadas o stakeholders, así como proveer de información para la toma de decisiones en relación con futuras inversiones a realizar en la mejora de la eficiencia energética, uso de energías renovables, y dar a conocer las subvenciones disponibles para la mejora de la eficiencia energética y el uso de energías renovables".

36



> Momento de la presentación



37



> Artículo de prensa sobre el evento

PRESENTACIÓN 5ª GAMA

21 de Abril en Tenerife

Dentro de la Feria Expohostel celebrada durante los días 21 a 24 abril 2008, el ITH, con su jefe de Director de Proyectos Jaime Pons al frente, impartió una charla sobre productos de quinta gama en las "Jornadas profesionales" dedicadas a innovación en el sector de restauración de un hotel.



> Captura web <http://www.expohostel-alimentacion.com/actividades.html>

JORNADAS DE TURISMO UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS I.

6 de Mayo en Madrid Universidad Rey Juan Carlos I

El ITH participa en estas jornadas organizadas por la Universidad Rey Juan Carlos I sobre "Aplicación de las Nuevas Tecnologías en el Sector Hotelero Español" con un taller específico titulado "soluciones tecnológicas innovadoras en la empresa hotelera"



> Participación de ITH en las Jornadas URJC Turismo.

Estas segundas jornadas se celebraron en el campus de Fuenlabrada (Madrid) en la Universidad Rey Juan Carlos I y las conclusiones en palabras de la propia Catalina Vacas, Directora de la Escuela de Turismo de la URJC fue: "España debe invertir y formar en TICs para no perder su posición privilegiada en el marco turístico".



> Recortes de prensa

INTERECONOMÍA - JORNADAS "CÓMO AFRONTAR LA REFORMA DE UN HOTEL"

8 de Mayo en Madrid-Intereconomía

Se celebró en el Hotel Holiday Inn en Madrid una conferencia sobre cómo afrontar la reforma de un hotel, en la que Alvaro Carrillo de Albornoz y Braojos, Director General del ITH moderó una de las mesas. Se analizaron temas como el impacto de una reforma sobre la cuenta de resultados de un hotel, la reforma como oportunidad para un cambio de tendencia, la problemática abierto/ cerrado o las ventajas de Contract para abordar un proyecto de reforma en hoteles. Los socios del ITH que asistieron tuvieron un descuento sobre la cuota de inscripción.



> Momento de la jornada Intereconomía

DESAYUNO FUNDETEC. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y COMERCIALIZACIÓN 2.0

4 de Junio en Marbella

Con la misma fórmula que el que tuvo lugar en Murcia, se celebra un desayuno organizado por Fundetec, ITH y AEHCOS (Asociación Hotelera de la Costa del Sol) con una presentación institucional tras la cual tuvo lugar una charla de una hora del ITH sobre las herramientas 2.0, las web de destino y marketing en medios sociales, dirigido a un grupo reducido de hoteleros con objeto de fomentar la innovación, la comunicación y la cooperación dentro del sector.



> Alfonso Arbaiza, Director General de Fundetec

CONGRESO INNOVACIÓN TURÍSTICA EN ASTURIAS. WEB2.0

10 de Junio en Gijón

Gijón fue el escenario escogido para celebrar el II Congreso de Innovación en el sector hotelero, un encuentro organizado por la Unión Hotelera Asturiana que congregó numerosos expertos en nuevas tecnologías y profesionales del sector. La aplicación de las estrategias sociales, el Revenue Management como herramienta de gestión y la innovación en la gestión hotelera fueron algunos de los temas que se trataron.



> Recorte de prensa sobre el congreso



> Fotos del congreso Innovación Turística

CONGRESO DE INNOVACIÓN TURÍSTICA ASTURIAS. OBSERVATORIO HOTELERO

11 de Junio en Gijón

Al día siguiente, Alvaro Carrillo de Alvornoz, Director del ITH, habló del observatorio de innovación del ITH y las 10 mejores prácticas identificadas a continuación:

- 1. BENCHMARKING DE BUENAS PRÁCTICAS ENERGÉTICAS EN HOTELES DE CANARIAS
- 2. FITURTECH Y TALLERES DE APLICACIONES TECNOLÓGICAS HOTELERAS
- 3. REDHOTTECH RED TECNOLÓGICA HOTELERA ESPAÑOLA
- 4. IMPLANTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN EL SECTOR HOTELERO
- 5. GUÍA DEL DESCANSO SALUDABLE EN HOTELES
- 6. IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS "5ª GAMA" EN HOTELES
- 7. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL EN HOTELES
- 8. MEJORA EN EL PROCESO Y ZONA DE LAVADO DE VAJILLA
- 9. APLICACIÓN DE LA INGENIERÍA EMOCIONAL EN EL MARKETING DE LOS HOTELES
- 10. CASO INNOVACIÓN Y MEJORA EN LA CREACIÓN DE UN NUEVO CONCEPTO DE GASTRONOMÍA Y ALIMENTACIÓN



> Pantallazos presentación Observatorio Innovación

ENCUENTRO DE DIRECTORES DE HESPERIA: WEB 2.0

11 de Junio en Barcelona

En el marco del incomparable Hotel hesperia Tower, Jaime Pons representando al ITH, participó como ponente en la reunión de directores de Hesperia donde se presentó "el viajero del siglo XXI", el adprosumer y las herramientas que utiliza a la hora de elegir un destino.

ASOCIACIÓN HOTELERA DE SEVILLA. VIAJERO CULTURAL SXXI

17 de Junio en Sevilla

19 de Junio en Sevilla

25 de Junio en Sevilla

Organizadas por Asociación Hotelera de Sevilla, estas tres jornadas versaron sobre como el Turista del siglo XXI o "viajero cultural" está cambiando sus patrones de comportamiento a la hora de reservar y buscar información aprovechando las herramientas que Internet ofrece para el turismo cultural como pueden ser videos, mapas, podcasts, redes sociales, etc



> Cartel de las jornadas

CURSO TRAVEL 2.0 ASOCIACIÓN DE HOTELEROS DE ARGENTINA

24 y 25 de Junio en Buenos Aires

Ramón Estalella, Secretario General de ITH y Jaime Pons Director de Proyectos, se trasladan a Buenos Aires (Meliá Buenos Aires) y durante un día y medio impartieron los siguientes temas:

- WEB 2.0
- QUINTA GAMA
- GESTIÓN DE DESTINOS



> Momento del Curso Travel 2.0 en Argentina > Fotos de la firma del convenio con Asociación Hoteleros de Argentina



> Captura web <http://www.youtube.com/watch?v=nK-ASEhK-eY>

PRESENTACIÓN MEMORIA ITH 2007

2 de Julio Madrid

Se presenta la memoria del 2007 en la asamblea general del ITH celebrada en el Hotel AC Cuzco..

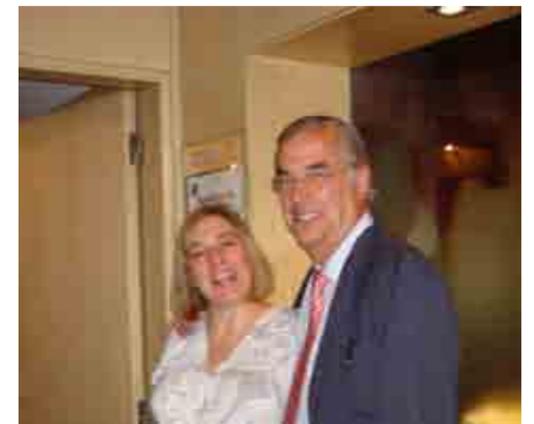


> Memoria del ITH 2007

ASAMBLEA GENERAL ITH JULIO 2008

2 de Julio en Madrid

Se celebra la primera Asamblea de ITH del año 2008



> Fotos Asamblea General ITH

PARTICIPACIÓN JORNADA DE INNOVACIÓN PARADORES SANTANDER

4 de Julio Santander

Jornadas organizadas por Paradores y la Universidad Menéndez Pelayo. Acude Jaime Pons, en representación del ITH, donde habló de la importancia de la innovación y el aprovechamiento de las oportunidades que se están abriendo para el sector a través de la red, de las tecnologías sociales, que están configurando a un nuevo viajero; lo que llamamos viajero del s. XXI.

REDHOTECH EN PLATAFORMA INES

11 de Julio Mallorca

Se celebra la jornada "Software y Servicios en el sector turístico" organizada por INES, la Plataforma Española de Software y Servicios y la Fundación IBIT que tuvo lugar en Palma de Mallorca, el 11 de Julio de 2008.

INES (Iniciativa Española de Software y Servicios) es la Plataforma Tecnológica Española en el área de los Sistemas y Servicios Software y constituye una red de cooperación científico-tecnológica integrada por los agentes tecnológicos relevantes del área (empresas, universidades, centros tecnológicos, etc.). INES nace con el fin último de incrementar la competitividad de la industria española, posicionándola entre los líderes europeos en el campo de los sistemas y servicios software. Patricia Miralles, responsable del proyecto de Redhotech participa con una ponencia en la jornada.



> Agenda de las Jornadas "Software y Servicios en el sector turístico"

>Fotos de las Jornadas "Software y Servicios en el sector turístico"

INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO - COTEC

14 de Julio en Valencia

Presentación del Informe Cotec en la Comunidad Valenciana, el día 14 de julio.

Este estudio tiene un valor estratégico muy importante para nuestro sector, ya que se ocupa, por primera vez, de definir y aislar el concepto de innovación específicamente aplicable a hoteles. A nuestro juicio, nuestro sector necesitaba un marco de referencia que sirviera de punto de partida para empezar a introducir cambios, para argumentarlos y para defenderlos ante las distintas administraciones. Este corpus teórico, por muy increíble que pueda parecer, aún no existía en España aplicable al sector hotelero. En el ITH somos conscientes de que ese hueco teníamos que ocuparlo nosotros. La prestigiosa Fundación COTEC nos brindó su total apoyo para crearlo.

Análisis de la innovación en el sector hotelero español

OBJETIVOS

- Conocer cómo se configura de manera eficiente el proceso de innovación en el sector hotelero, identificando pautas de funcionamiento y mejora de este proceso que puedan ser aplicables por las empresas españolas.
- El proyecto se ha basado en el estudio de casos de doce hoteles y cadenas hoteleras.

Hotel	Actividad	Región	Estadista	Establecimiento
AC Hoteles	Integración	Madrid	C	
Hotel Pinar Financera	Marketing	Madrid	C	
Hotel ITH Acero	Marketing	Madrid	C	
Marqueses Royal Palace	Marketing	Madrid	C	100
REYKJAVIK	Marketing	Madrid	C	100
Gran Hotel Siles del Duque Reina	Marketing	Madrid	C	100
Marqueses Hotel & SPA	Marketing	Madrid	C	100
Hotel Pinar	Marketing	Madrid	C	100
Hotel Pinar	Marketing	Madrid	C	100
Hotel Pinar	Marketing	Madrid	C	100
Hotel Pinar	Marketing	Madrid	C	100

Convenio de Colaboración Específico con:

Cotec

ITH Instituto Tecnológico Hotelero

www.ithotelero.com

> Informe del Análisis de la innovación en el Sector Hotelero de España

JORNADAS DE DIFUSIÓN: LA INNOVACIÓN, CLAVE DEL TURISMO DEL S.XXI – AEHCOS

25 Septiembre Málaga

El ITH en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas) celebró durante el año 2008 unas jornadas para el desarrollo del Programa de Sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero dentro de las actuaciones de impulso a la Nueva Economía Turística del Plan del Turismo Español Horizonte 2020 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que tuvo lugar en diferentes lugares (Málaga, Barcelona, Palma de Mallorca, Valencia, Asturias y Tenerife).

El objetivo de estas jornadas es ser una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos que dieran respuesta a los nuevos retos y demandas del mercado turístico (nuevos destinos, dependencia de determinados mercados emisores, nuevas necesidades de los clientes, etc.). A lo largo de las jornadas, de carácter eminentemente práctico, distintos expertos interpretaron la situación actual y desvelaron las claves necesarias para introducir la innovación, el conocimiento y la gestión en los hoteles. También se presentaron los programas de ayudas existentes, tanto nacionales como autonómicos.

Estas jornadas pretenden ser una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos que den respuesta a los nuevos retos y demandas del mercado turístico (nuevos destinos, dependencia de determinados mercados emisores, nuevas necesidades de los clientes, etc.) Está previsto que durante el año 2009 se celebren otras 12 nuevas jornadas en diferentes ciudades españolas.



> D. Javier Bustamante, Presidente de Segittur, D. Sergio Moreno Monrové, Viceconsejero de Turismo, Comercio y Deporte. Junta de Andalucía, D. José Guillermo Díaz Montañés, Presidente ITH

JORNADAS DE DIFUSIÓN: LA INNOVACIÓN, CLAVE DEL TURISMO DEL S.XXI - GREMI D'HOTELS BARCELONA

9 Octubre Barcelona

Las jornadas de sensibilización sobre la innovación en el sector hotelero organizadas en conjunto con Segittur, tuvieron continuación en Barcelona. La apertura institucional estuvo a cargo de:



> D. Emili Valdero. Secretario de Comerç i Turisme. Generalitat de Catalunya, Dña. Elena Díez Valcarce. Directora Comercial de Segittur, D. José Guillermo Díaz-Montañés, Presidente del ITH, D. Jordi Clos, Presidente del Gremi D'Hotels de Barcelona

TRAVEL 2.0. EL PODER DE LOS USUARIOS

15 Octubre Priego Cordoba

La cuarta edición del congreso de turismo de la Subbética se centró en la importancia a la promoción online, posicionamiento en buscadores, youtube y redes sociales.

El programa fue el siguiente, con la participación de nuestro Director de Proyectos, Jaime Pons:

📌 Día 15 de Octubre

9:30 hrs.: Acreditación y entrega de documentación a los asistentes.

9:30-10:15 hrs.: Desayuno.

10:30 hrs.: Inauguración Oficial del Congreso.

Intervienen: Presidenta de la Mancomunidad de la Subbética-Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Priego de Córdoba, Dña. Encarnación Ortiz Sánchez, Diputada Provincial de Turismo, Dña. María José Montes, Consejero de Turismo, Comercio y Deportes, Delegado Provincial de Turismo.

11:00-11:45 hrs.: Intervención I: D. Juan Vargas. Director de Comunicación de Turismo Andaluz.
" Las estrategias de e-marketing de Andalucía "

11:45-12:00 hrs.: Turno de Preguntas.

12:00-12:45 hrs.: Intervención II: D. Jimmy Pons. Director de Marketing y Proyectos del Instituto Tecnológico Hotelero, ITH.
Travel 2: La Fuerza de la Opinión del Usuario Turístico.

12:45-13:00 hrs.: Turno de Preguntas.

13:00-13:45 hrs.:

Intervención III: D. Rafael González de Vivential Value. "Benchmarking 2.0: Reputación Hotelera Online de un Destino"

13:45-14:00 hrs.: Turno de Preguntas.

14:15-16:30 hrs.: Almuerzo ofrecido por la organización.

17:00 hrs.:

Intervención IV: D. Antonio J. Reina, Director Estratégico de "Camino de Pasión".
" De la Promoción de Destinos Turísticos a la venta de los productos turísticos como vía de la sostenibilidad. El Modelo de 'Camino de Pasión' ".

PROGRAMA DE ACTIVIDADES OPCIONALES: VISITA TURÍSTICA POR LA SUBBÉTICA

18:00 hrs.: Salida en autobús desde el Pabellón de las Artes de Priego hacia Zuheros.

18:45 hrs.: Paseo por los miradores de Zuheros, visita al Museo de Artes y Costumbres Populares de Zuheros.

20:45 hrs.: Salida hacia Lucena.

21:30-23:30 hrs.: Visita a las Bodegas de Aragón y Cía: Cata guiada y cena.

00:00 hrs.: Regreso autobús Lucena-Priego.

Precio Total/persona: 25 Euros.

Reserva previa a través del Boletín del Inscripción.

www.zuheros.es

www.museocostumbres.uco

www.aragonycia.com

54



> Momento del Congreso Turismo de la Subbética

📌 Día 16 de Octubre

9:30 hrs.: Desayuno

10:00-10:45 hrs.: Intervención V: D. Andrea Pezzini. Gerente de Artificios. Comercialización de Paquetes Turísticos.

10:45-11:00 hrs.: Turno de Preguntas.

11:00-11:45 hrs.: Intervención VI. Análisis y Conclusiones de los foros on-line sobre las nuevas tendencias en marketing turístico. Moderado por D. José Antonio García Suárez.

11:45 -12:00 hrs.: Turno de Preguntas.

12:00-12:45 hrs.: Intervención VII. D. Lasse Rouhiainen. Consultor de marketing de nuevas tecnologías. El uso de videos para la comercialización y promoción turística en la red.

12:45-13:00 hrs.: Turno de Preguntas

13:00-14:00 hrs.: Taller práctico: Edición y producción de videos para la promoción en Youtube”
Coordina: D. Lasse Rouhiainen

14:15-16:30 hrs.: Almuerzo libre.

17:00-18:30 hrs.: Intervención VIII: D. Albert Barra. Claves de éxito en los medios sociales para la promoción y comercialización turística.

19:00-21:00 hrs.: Visita guiada a Priego de Córdoba

21:30 hrs.: Cena buffet . Precio/Persona 20 Euros

00:00 hrs.: Fin de la jornada

📌 Día 17 de Octubre

10:00 hrs.: Desayuno Molinero

10:30-11:15 hrs.: Intervención IX. D. Edu Williams. Gerente Empresa Destinum.com.
Redes Sociales de Empresas - Destino Subbética.

11:30 hrs.: Intervención X. Las Denominaciones de Origen como elementos de Promoción de destinos.

12:30 hrs.: Maridaje con productos de la Subbética y la provincia de Córdoba- Degustación: aceite, jamón , queso y vinos.

13:30 hrs.: Clausura oficial

55



> Cartel del Congreso Nacional de Marketing Turístico 2008

TRAVEL 2.0. EL PODER DE LOS USUARIOS

16 Octubre Las Palmas

Jornadas centradas en la reputación online y se habló por primera vez de [Escuchatucliente.com](http://www.escuchatucliente.com), la herramienta de reputación online del ITH conjuntamente con Globalred.

Tras la presentación en el pasado pleno de la CEHAT de la herramienta del ITH "escuchatucliente.com" (<http://www.escuchatucliente.com>), me complace enviarte información detallada sobre su funcionamiento y costes de su contratación, recordándote como verás especificado más abajo, que existen descuentos en función del número de hoteles contratados y que si la asociación es miembro del ITH, todos los hoteles que vengan a través de la misma, tendrán un descuento en las tarifas de contratación.

La herramienta de reputación on-line, "Escuchatucliente.com", ha sido creada por el ITH (Instituto Tecnológico Hotelero) específicamente para el sector hotelero español y sirve para conocer de manera ágil y productiva los contenidos online (opiniones) que son generados por los clientes de vuestros hoteles, por consiguiente creando la capacidad de dar respuestas adecuadas a cada contenido que el cliente haya publicado, sea foto, video o comentario en blogs o portales de opiniones. En una misma Web se podrá encontrar entre otros:

- Los comentarios de clientes de los portales más importantes y de los que vayan surgiendo,
- Las fotos de los portales de fotografías más importantes como Flickr y Picassa
- Los videos de You Tube sobre su hotel
- Los comentarios que aparezcan en los blogs

Uno de los aspectos más interesantes de esta herramienta es que permite conocer por orden de importancia las palabras que más aparecen en los comentarios de los clientes de un establecimiento hotelero, lo que facilita la obtención de información estratégica y de alto valor para conocer su opinión (sobre las habitaciones, el desayuno, la playa, la ubicación, el servicio, etc.). También permite el benchmarking y cada hotel podrá compararse con otros 3 hoteles y obtener de manera gráfica y visual información sobre su competencia.

Esta herramienta se ha diseñado de manera que el acceso a la misma pueda hacerse, bien por hotel individual (con usuario y contraseña para cada hotel), o bien con un único usuario y contraseña para todos los hoteles de una cadena, lo que permitirá que la persona autorizada (Director General, Director cadena, facilitando de esa manera el acceso a la totalidad de la información.

Como te comentábamos al principio de esta carta en la tabla anterior, hemos previsto un descuento en la obtención de dicha herramienta para las entidades asociadas al ITH, por lo que podrías valorar la posibilidad de que vuestros hoteles se asocien al ITH y por tanto os aplicaríamos una tarifa de 80,50 €+ IVA por hotel/mes, lo que supone un ahorro de 8,50 €+ IVA por hotel al mes.

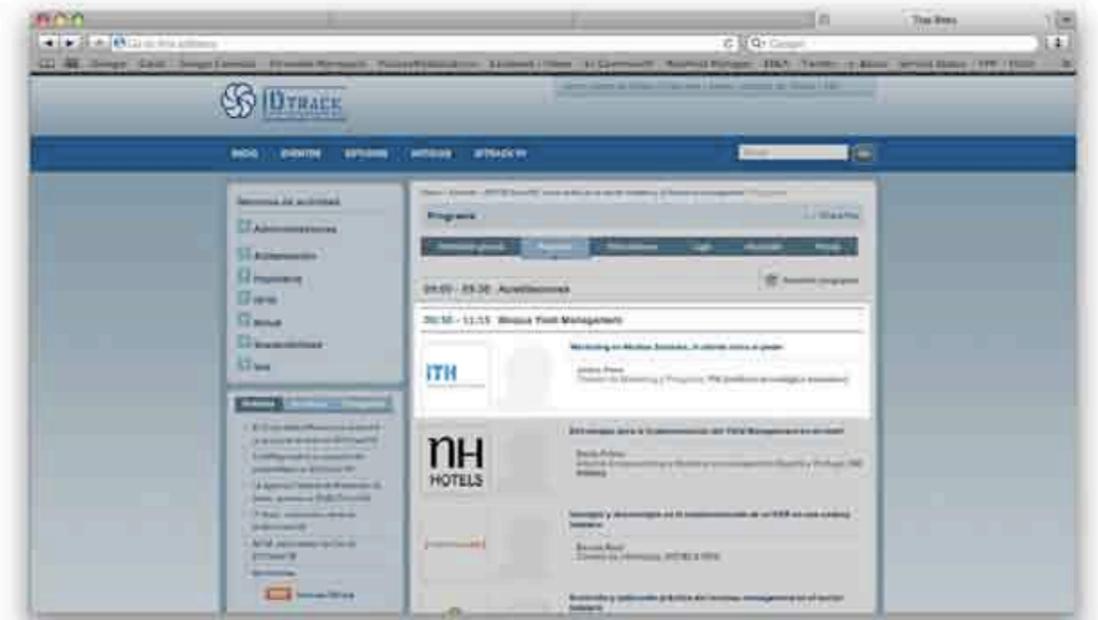


> Presentación de [escuchatucliente.com](http://www.escuchatucliente.com)

TRAVEL 2.0. EL PODER DE LOS USUARIOS. HOTELTRACK

21 Octubre Barcelona

En el marco de la feria de Hostelco, el ITH, participó como ponente en el evento Hoteltrack, un acto que recoge los temas más innovadores y vanguardistas del sector hotelero. En este caso, el ITH, se centró en explicar la evolución del marketing turístico y su evolución y cómo las empresas turísticas, especialmente las hoteleras, se están adaptando a esta nueva situación denominada "marketing en medios sociales".



> Captura web <http://www.idtrack.org/seminarios/hoteltrack08/programa>

**JORNADAS DE DIFUSIÓN: LA INNOVACIÓN, CLAVE DEL TURISMO DEL S.XXI
FEHM MALLORCA**

24 Octubre Mallorca

Las jornadas de sensibilización sobre la innovación en el sector hotelero organizadas en conjunto con Segittur, tuvieron continuación en Mallorca. La apertura institucional estuvo a cargo de:



> D. Miguel Nadal Boades, Consejero de Turismo del Govern Balear, D. Javier Bustamante, Presidente de Segittur
D. Joan Sastre, Director general de Promoción Turística de la Conselleria de Turisme, D. José Guillermo Díaz Montañés, Presidente ITH, D. Antonio Horrach, presidente de la FEHM

PARTICIPACIÓN ITH EN EL CONGRESO CEHAT.

5-7 Noviembre Congreso CEHAT Zaragoza



> Fotos del Congreso

JORNADAS DE DIFUSIÓN: LA INNOVACIÓN, CLAVE DEL TURISMO DEL S.XXI UNIÓN HOTELERA DE VALENCIA

Noviembre Valencia

Las jornadas de sensibilización sobre la innovación en el sector hotelero organizadas en conjunto con Segittur, tuvieron continuación en Valencia. La apertura institucional estuvo a cargo de:



> D. Carlos Romero, Director de I+D+i de Segittur, D. Jorge Muñoz Gil, Subsecretario de la Conselleria de Turisme D. Alvaro Carrillo de Albornoz, Director General del ITH, D. Miguel Ángel Fernández, Presidente de la Unión Hotelera de la Provincia de Valencia

JORNADA TDT. MADRID

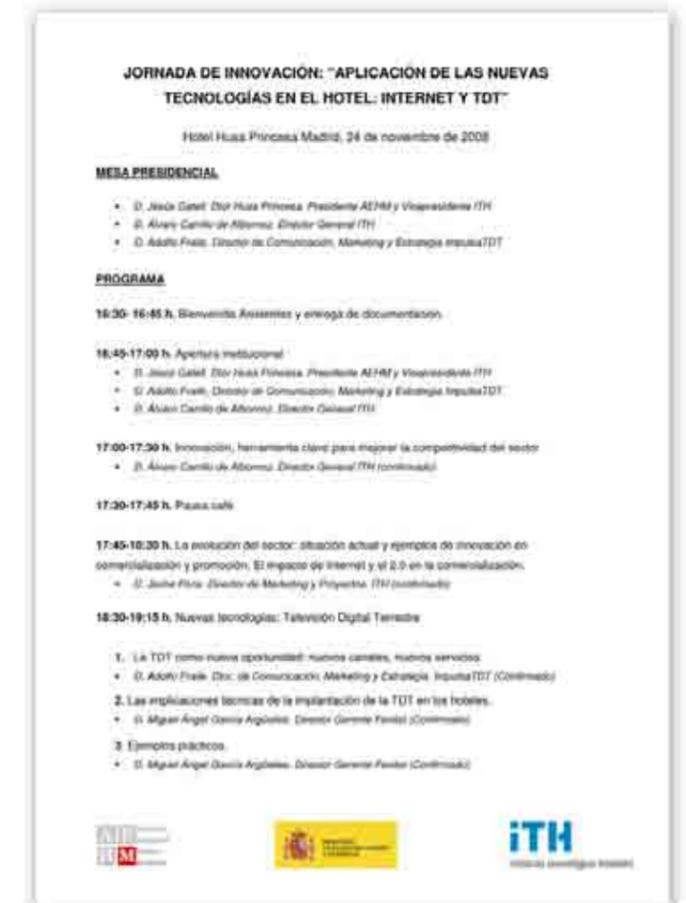
24 Noviembre en Madrid

Estas jornadas fueron subvencionadas por la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Entre los objetivos específicos de los seminarios de difusión, se encuentran los siguientes:

- Analizar la situación en la que se encuentra el sector hotelero en cuanto a la implantación de la TDT
- Difundir la necesidad de adaptación de los sistemas para la visualización de la TDT
- Dar a conocer las posibles actuaciones a realizar en los hoteles, de forma que las inversiones económicas se realicen de forma adecuada
- Dinamizar el volumen de peticiones de adaptación de antenas colectivas



> Momento de la presentación



> Programa TDT Madrid

JORNADAS DE DIFUSIÓN: LA INNOVACIÓN, CLAVE DEL TURISMO DEL S.XXI UNIÓN HOTELERA DE ASTURIAS

16 y 26 Noviembre Asturias

Las jornadas de sensibilización sobre la innovación en el sector hotelero organizadas en conjunto con Segittur, tuvieron continuación en Asturias. La apertura institucional estuvo a cargo de:



> Dña. Elisa Llana, directora general de Turismo, D. Pedro Antón, Director de Tecnología, Segittur, D. Javier Álvarez garzo, Presidente de Unión Hotelera Asturiana, D. Alvaro carrillo e Alborno, director general ITH

CONGRESO DE TURISMO DE CATALUÑA

27 Noviembre Port Aventura

Jaume Pons, participa como ponente en el III congreso de Turisme en Catalunya, donde también participa como ponente el Sr. Juan Molas, Presidente de la CEHAT y del ITH



> Folleto III Congreso de Cataluña.

PONENCIA 2.0. GRANADA

2 de Diciembre Granada

Máster de Turismo de la Universidad de Granada, el ITH y Google participaron en unas conferencias organizadas por el Patronato de Turismo de Granada. En esta ocasión, se dio un repaso a las nuevas herramientas de promoción y venta de las empresas y los destinos turísticos.

JORNADA TDT. BARCELONA

2 de Diciembre Barcelona

El 2 de diciembre, se celebró en el Hotel Claris de Barcelona la jornada de Innovación "El sector Hotelero: preparado para aprovechar la potencialidad de la TDT", una jornada presidida por D. Adolfo Fraile, Director de Comunicación, Marketing y Estrategia ImpulsaTDT, D. Albert Bramona, Secretario Gremi D'Hotels de Barcelona y D. Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General ITH.



> Hotel Claris sede de la jornada



> Programa TDT Barcelona

DESAYUNO FUNDETEC. SEVILLA

5 de Diciembre Sevilla

La Asociación Hotelera de Sevilla y Fundetec junto con el ITH celebran un desayuno el 5 de Diciembre en Sevilla, donde participaron 25 hoteleros y se debatieron los siguientes temas: el nuevo marketing hotelero, cómo vender más y mejor, gestión de la reputación on line y se estableció un rico debate sobre las necesidades del sector.

REDHOTECH

10 de Diciembre Madrid

La Plataforma Tecnológica Hotelera Española RedHOTECH es un proyecto creado por la Asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información y telecomunicaciones (AETIC) y el Instituto tecnológico hotelero (ITH), con el objetivo de impulsar las iniciativas de I+D+i dirigidas a fomentar el uso de las nuevas tecnologías en el sector hotelero. RedHOTECH pretende ser la asociación de los agentes involucrados en el sector hotelero español: empresas hoteleras (grandes y PYMES), empresas TIC, centros tecnológicos, asociaciones, organismos de investigación y universidades, para establecer las prioridades tecnológicas y de investigación necesarias para el desarrollo del sector a medio-largo plazo, así como coordinar y rentabilizar las inversiones, tanto públicas como privadas, en I+D+i.

RedHOTECH tiene dos funciones destacadas.

- 1. Definir la Agenda Estratégica de Investigación que guíe las prioridades de I+D+i del sector hotelero, y sirva como referencia para identificar las áreas estratégicas y las prioridades tecnológicas del sector.
- 2. Generar proyectos de I+D+i significativos y con importante masa crítica multidisciplinar como resultado de la colaboración e interacción entre los diferentes agentes que integren la Red.

En el año 2008, se ha presentado la segunda versión de la Agenda Estratégica de Investigación, así como se ha planteado una serie de proyectos de manera conjunta por el sector tecnológico y turístico, que se presentaron en las diferentes convocatorias de subvenciones disponibles. Además, se ha puesto en marcha la implantación del sello Redhotech, que permitirá avalar los proyectos que cumplen con las líneas de investigación priorizadas en la Agenda. Por último, se han sentado las bases para la ampliación de la Plataforma al sector turístico como a diversas áreas temáticas (sostenibilidad, construcción, etc.) por medio de reuniones con otras Plataformas ya existentes que tengan sinergias y proyectos relacionados con el turismo.



> Orden del día

> Portada Agenda Estrategica de Investigación

JORNADAS DE DIFUSIÓN: LA INNOVACIÓN, CLAVE DEL TURISMO DEL S.XXI – ASHOTEL. TENERIFE

12 de Diciembre Tenerife

Las jornadas de sensibilización sobre la innovación en el sector hotelero organizadas en conjunto con Segittur, tuvieron continuación en Tenerife. La apertura institucional estuvo a cargo de:



66



> D. Juan Guerrero, Director de Marketing de Segittur, D. José Joaquín Hernández Brito, Director de Innovación del ITC, D. José Guillermo Díaz Montañés, Presidente ITH, D. José Fernando Cabrera, Presidente ASHOTEL

JORNADA DE VIDEOMARKETING EN SIERRA DE LAS NIEVES

16 Diciembre en Sierra Málaga

Taller de video marketing; cómo promocionar las empresas a través de youtube y diferentes canales de marketing; cómo editar y producir vídeos para el sector turístico de una manera sencilla y económica. Lasse Rouhiainen colaborador del ITH.

ASAMBLEA ELECTORAL ITH

15 Diciembre Madrid

El 15 de diciembre, de acuerdo con los Estatutos, se convocó a la Asamblea Electoral para elegir el nuevo Presidente del ITH. La candidatura única presentada por el Sr. D. Juan Molas Marcellés, fue aceptada por unanimidad por todos los asistentes. En un emotivo acto se agradeció al anterior Presidente y fundador del ITH, D. José Guillermo Díaz Montañés, los servicios y la dedicación prestada al Instituto durante los cuatro primeros años de vida, a la vez que se le hizo entrega de una placa honorífica. El nuevo Presidente invitó al Sr. Díaz Montañés a continuar formando parte de la Junta Directiva como Vocal.



67

> Momento de la entrega de placa a Guillermo Díaz Montañés

JORNADA E-COMMERCE PARA EL SECTOR HOTELERO. ESCUCHATUCLIENTE.com

17 de Diciembre Palma de Mallorca

Las Jornadas de e-commerce celebradas en Mallorca sirvieron para que los cerca de 100 asistentes vieran el comercio electrónico como el futuro inmediato del marketing en el que la formación es esencial.

El ITH estuvo presente en la jornada con una ponencia a cargo de Fábian González, sobre reputación on-line, que puso numerosos ejemplos prácticos.



68



PRESENTACIÓN WINES&BLOGS

17 de Diciembre Logroño

Alvaro Carrillo y Jaime Pons junto con la Directora General de Turismo de la Rioja; Mónica Figuerola, organizan este evento donde se presentó la herramienta "wines and blogs.com" ante el sector turístico de la Rioja.



> Captura web <http://comunidad.hosteltur.com/post/2009-01-02-i-encuentro-de-comunidad-hosteltur-en-fitur-con-la-rioja>

> Captura web <http://www.latierraconnombrevino.com/>



> Mónica Figuerola en la presentación del acto.

69

6.4. Proyectos Realizados

PRODUCTOS 2.0 DEL ITH

1 INTRODUCCIÓN

El año 2008 ha sido la materialización de 7 productos en torno al fenómeno Web 2.0 y de cómo este, convertido en Travel 2.0 está modificando los modelos de gestión de las empresas turísticas. Después de varios años de investigación y sensibilización, el ITH presenta una serie de proyectos/servicios para dar solución a las necesidades que tiene el sector turístico y pasar de la teoría a la práctica tomando las acciones correctas para afrontar el reto 2.0.

2 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Estos productos/servicios van dirigidos a los siguientes establecimientos:

- Hoteles
- Hostales y pensiones
- Cadenas hoteleras
- Hoteles rurales
- Campings
- Balnearios
- Asociaciones
- Destinos turísticos

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1 Definición de los servicios

El ITH lanza 7 productos/servicios según el tipo de cliente y objetivos.

3.1.1 Herramienta de Reputación 2.0

Reputación 2.0 es un producto basado en un panel online que le permitirá hacer un seguimiento de los comentarios que ponen los usuarios en plataformas asociadas al web 2.0.

Reputación 2.0 agrega los datos de diferentes páginas de opiniones como TripAdvisor, Atrápalo, Expedia o Travelocity ofreciéndole una visión global de la opiniones sobre su hotel en Internet. Así mismo, registra las menciones en blogs y le localiza las fotos o vídeos de su hotel que se han publicado en flickr y you tube.

Con esta herramienta podrá:

- Analizar su marca en un entorno 2.0
- Conocer las opiniones de sus clientes en los portales más importantes de comentarios
- Ahorrar mucho tiempo en la gestión de la reputación 2.0
- Construir una relación positiva con pasados y futuros clientes
- Abrir nuevos canales de comunicación
- Gestionar correctamente los comentarios negativos y así minorizar el impacto negativo sobre la marca y empresa

3.1.2 Web hotel 2.0

Para todos aquellos hoteles que ya dispongan de una página web, ITH ofrece la posibilidad de integrar aplicaciones 2.0 sin tener que alterar el diseño actual ni cambiar de empresa de hosting.

El objetivo es integrar nuevas funcionalidades a la web que ayude a mejorar la comunicación con los clientes, y dejar un canal de conversación abierto con ellos. El servicio incluye el registro, creación de redes sociales, blogs y fotos, entre otras.

Este servicio se ofrece en modo ASP (hosting) e incluye el mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones.

3.1.3 Comunidad 2.0 de clientes

Diseño, desarrollo e implantación de una plataforma web dirigida a sus clientes que incluye todas las aplicaciones necesarias para aprovechar todas las oportunidades que ofrece la Web 2.0.

El objetivo es aportar mayor valor a sus clientes y aumentar considerablemente el tiempo de conexión a la página web para mejorar el ratio visita/reservas. Además de incrementar el número de reservas, persigue aumentar el grado de fidelización generando un sentimiento de pertenencia a la marca.

Todo su desarrollo quedará bajo licencia GPL (software libre) por lo que al finalizar el proyecto se le hace entrega de todo el código desarrollado. ITH ofrece la posibilidad de contratar el mantenimiento evolutivo 2.0 y el alojamiento, así como la integración con el motor de reservas existente.

3.1.4 Comunidad 2.0 de empleados

Diseño y desarrollo de una comunidad dirigida a los empleados de su organización que incluye las herramientas necesarias para la identificación, desarrollo y retención de talento, así como la generación de un sentimiento de pertenencia a la empresa.

Con este objetivo la plataforma fomenta las siguientes áreas:

- Conocimiento del empleado
- Relaciones profesionales o "networking"
- Generación de conocimiento colectivo
- Cultura de participación e innovación
- Reconocimiento profesional

Todo su desarrollo quedará bajo licencia GPL (software libre) por lo que al finalizar el proyecto se le hace entrega de todo el código desarrollado. ITH ofrece la posibilidad de contratar el mantenimiento evolutivo 2.0 y el alojamiento de la plataforma.

3.1.5 Web turística 2.0

Consultoría, diseño, desarrollo e implantación de una web turística dirigida a destinos turísticos y asociaciones hoteleras. El objetivo es crear una plataforma web donde los usuarios puedan relacionarse entre sí e intercambiar experiencias y emociones sobre el destino.

ITH basa su propuesta en la credibilidad y alto grado de confianza que transmite la información publicada por otros turistas. Todo el diseño y funcionalidad de la plataforma responde a los procesos lógicos identificados antes, durante y después de la visita:

- Descubrir el destino
- Planificar la visita
- Comunicación con otros viajeros y habitantes locales
- Reservar
- Compartir experiencias, conocimiento y valoraciones

Todo su desarrollo quedará bajo licencia GPL (software libre) por lo que al finalizar el proyecto se le hace entrega de todo el código desarrollado.

ITH ofrece la posibilidad de contratar el mantenimiento evolutivo 2.0, el alojamiento y la integración con cualquier central de reservas que ya esté funcionando en destino.

3.1.6 Estrategia de Marketing en Medios Sociales SMO (Social Media Optimization)

Desarrollo de un plan de promoción en Internet con el objetivo de aumentar el número de visitas y enlaces permanentes al sitio web, y aumentar su visibilidad en los medios sociales. Este servicio está dirigido a hoteles, cadenas hoteleras, asociaciones y destinos turísticos.

Para el desarrollo del plan se identificarán las oportunidades que nos ofrece la web 2.0. El plan ayudará a cualquier organización a:

- Captar nuevos clientes
- Aumentar el ratio de conversión visita/registro/reserva
- Distribuir con mayor efectividad toda la información publicada en la plataforma
- Fidelizar a los clientes registrados
- Liderar este nuevo ciclo en Internet

Este servicio solamente se ofrecerá a aquellos clientes que previamente hayan contratado alguna de nuestras plataformas.

3.1.7 Plataforma 2.0 para asociaciones

Diseño, desarrollo e implantación de una plataforma 2.0 dirigida a asociaciones hoteleras. El objetivo es mejorar la comunicación entre los asociados, crear trabajo en red (networking) y poner a su disposición herramientas de colaboración para el desarrollo de proyectos comunes (codesarrollo). Para aquellas asociaciones que ya dispongan de un portal web, ITH ofrece la posibilidad de integrar aplicaciones 2.0 sin tener que modificar su formato actual.

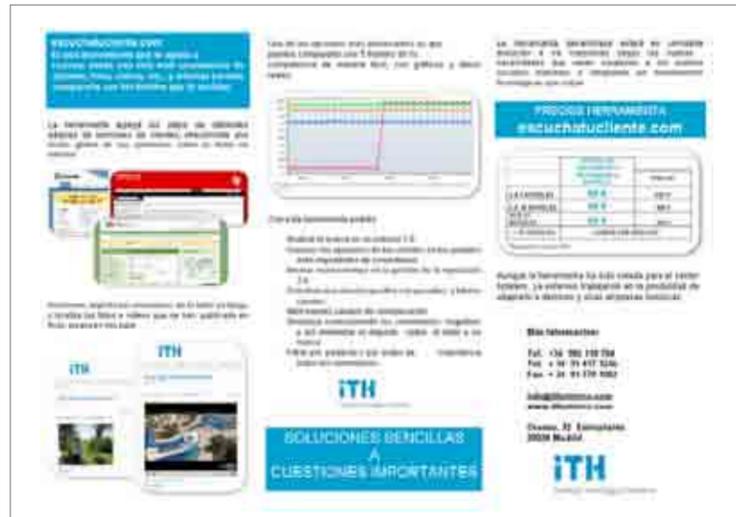
La plataforma desarrolla los siguientes principios:

- Apertura de un canal de comunicación entre los asociados
- Trabajo en red (Networking) entre profesionales del sector
- Generación de conocimiento colectivo
- Codesarrollo de proyectos
- Implantación de una cultura de participación
- Desarrollo de un programa de innovación

Este servicio se ofrece en modo ASP (hosting) e incluye el mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones.



> Portada Productos Web 2.0



> Imágenes de la herramienta escuchatucliente.com

GLOSARIO DE TÉRMINOS WEB 2.0

"Paralelamente a la creación de estos productos, el ITH edita un glosario de términos tecnológicos y de innovación para ayudar a comprender el nuevo fenómeno de la WEB 2.0 y ayudar a nuestros hoteles a familiarizarse con el lenguaje del viajero del S. XXI".



> Portada Glosario de Términos Web 2.0

HOTEL GAME

Curso financiado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro del Plan Avanza Formación 2008, compuesto de 10 módulos de formación y acompañado de un simulador en el que el estudiante elige la gestión de un determinado hotel, y a medida que se forma (va avanzando por los módulos), realizará una serie de toma de decisiones y se producirá unos resultados en el Hotel que está "gestionando", obteniendo un resultado final.

El participante podrá seleccionar el hotel que se adapte más a sus necesidades(interior, playa, urbano y montaña). En cada caso podrá tomar decisiones sobre:

- PRECIO
- INVERSIONES EN EQUIPAMIENTO
- FORMACIÓN DEL PERSONAL
- GASTOS VARIABLES
- PRÉSTAMO A LARGO PLAZO
- PROMOCIÓN
- COMISIÓN E INTERMEDIARIOS

Además, deberá responder a las diferentes situaciones u oportunidades que le plantee el entorno de simulación para la aplicación del negocio electrónico en su establecimiento. La idoneidad de cada una de ellas dependerá de la estrategia competitiva que decida. Cada uno de los 10 módulos del curso de formación planteará diferentes situaciones que te permitirán cubrir un total de 3 años completos de gestión.

74

CANALTUR

Es una plataforma, teleformativa en al que se realiza la formación a través de Internet con la innovación de que es en directo e interactiva. El alumno necesitará únicamente un ordenador conectado a Internet para poder participar. La capacidad de que reciba la formación en directo y que, además, pueda interactuar con el profesor y demás compañeros del aula virtual para la realización de ejercicios, consultas o aclaraciones, le confiere un potencial y una versatilidad que son dos de los grandes valores.

Al ser actividades que se realizan en directo, se dispone de una programación de sesiones, con fechas y horarios, ubicada en el portal del proyecto, donde las pymes podrán realizar sus inscripciones.

Otra modalidad disponible es en diferido, a través de grabaciones almacenadas en una videoteca y disponibles en cualquier momento, especialmente orientadas a modo de repaso o para aquellas personas que no les encajaron los horarios disponibles en la modalidad en directo. Para compensar la falta de interactividad de esta modalidad, se pretende disponer de un servicio de atención al usuario, a través de un profesional que facilite las respuestas a las preguntas que se les quieran hacer dentro de unas bandas horarias preestablecidas.

75



> Captura web <http://www.canaltur.es>



> Captura web <http://hotelgame.es/>

>>

NUEVO CANAL DE TELEFORMACIÓN GRATUITO PARA EL SECTOR HOTELERO DEL ITH

¿En qué consiste? CanalTUR es una plataforma de formación on line enormemente flexible, versátil, GRATUITA y con gran potencial que se adapta a los horarios del personal de este sector, evitando costes de traslado y estancias, y lo más importante, el lucro cesante por ausencia de trabajador en su puesto de trabajo. Su rasgo más innovador es que realiza las actividades en modo Telepresencial, interactivo y en directo, que permite a los participantes mantener una comunicación constante con sólo disponer de un ordenador con conexión ADSL, micrófono y auriculares

¿Para quién? El proyecto va dirigido fundamentalmente a profesionales dentro de PYMES hoteleras, apartamentos turísticos, apartahoteles, hostales y pensiones, cadenas hoteleras, hoteles rurales, campings, balnearios y empresas proveedoras que quieran aprovechar las enormes oportunidades que les ofrecen las nuevas tecnologías y así darse a conocer a su público objetivo y consecuentemente mejorar su rentabilidad y por tanto su posicionamiento en el mercado.

¿qué cursos? Los contenidos se dividen, en esta primera etapa, en cinco módulos:

Introducción a la web 2.0: para Conocer desde sus inicios y de manera básica, qué es y para qué sirve la Web 2.0, quién es el nuevo cliente 2.0, qué es y cómo podemos utilizar la web 2.0 aplicada al turismo Travel 2.0 en la empresa, cuáles son los conceptos y aplicaciones y para qué podemos utilizarlas en el sector, con ejemplos prácticos

Marketing y e-commerce; Como eje estratégico para la comercialización de los productos hoteleros y turísticos, es vital conocer el nuevo marketing social o Social Media marketing (SMM), al nuevo cliente; "adprosumer", la filosofía de la web 2.0 y el vídeo márketing.

Herramientas de comunicación 2.0; como los blogs, podcasts, vídeos. Tenemos que conocer el lenguaje de nuestros nuevos clientes, con talleres prácticos de cada una de las modalidades.

Nueva gestión turística: usando la inteligencia colectiva; el contenido generado por los usuarios y el yield management. Formación en nuevas profesiones como animador 2.0, gestor de comunidades sociales, reputación on line, o factura electrónica, entre otros.

El sistema de gestión de destinos; que nos permitan integrar nuestros productos, nuestros hoteles, en una oferta más global y atractiva para nuestros clientes a través de "introducción a la gestión de destinos" y "marketing para destinos preparados para el Viajero del S.XXI.

El ITH expedirá una certificación acreditativa para todas las personas que finalicen los cursos.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA HOTELERA ESPAÑOLA: REDHOTECH

El comité gestor de Redhotech se lanza en el 2006 y el 22 febrero 2007 se celebra la primera reunión de Redhotech que es la Red Tecnológica Hotelera Española, agrupación de todos los agentes involucrados en el sector hotelero que se crea con el fin de impulsar todas las iniciativas de I+D+i dirigidas a fomentar el uso de cualquier tecnología en el sector Hotelero. Es una iniciativa del ITH y de AETIC que trabajarán para agrupar a todos estos agentes significativos del sector para establecer las prioridades tecnológicas que permitan rentabilizar y coordinar las inversiones tanto públicas como privadas en I+D+i.

El primer hito significativo de la Red lo constituye la reunión de lanzamiento del comité gestor de Redhotech en la que participan empresas del sector hotelero y empresas TIC que previamente han mostrado su interés en colaborar activamente en el proyecto.

Asimismo asisten representantes del ITH y de AETIC, en calidad de Secretaría de la Red. Dentro de los objetivos de la reunión estuvieron: presentar a los agentes de la Red, nombrar a los miembros del Comité Gestor, presentación de las Áreas Tecnológicas, constituir los Grupos de Trabajo, nombrar de los Coordinadores de los Grupos de Trabajo y elaborar el Calendario de actividades 2007 y 2008.

Para llevar a cabo su trabajo, la Secretaría se apoya tanto en los medios disponibles del ITH y de AETIC, como en expertos en el sector hotelero, expertos en tecnología, empresas y organismos de investigación e innovación, centros tecnológicos, Universidades, etc.



> Folleto informativo RedHotech

PAT MADRID

Este proyecto está financiado por la Comunidad de Madrid. El objetivo de este proyecto es el desarrollo de un "Plan de Inmersión, Diagnóstico y Promoción de la Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid", que permitirá identificar aquellos productos turísticos que reúnen las condiciones necesarias para ser promocionados a turistas con discapacidad, movilidad reducida o necesidades especiales, a través de la creación de un "Club de Producto de Turismo para Todos de la Comunidad de Madrid".

Este Plan también tendrá por finalidad elevar el nivel de sensibilización y concienciación de los empresarios y destinos turísticos de la Comunidad de Madrid sobre la importancia del Turismo Accesible - Turismo para Todos, tanto desde el punto de vista de la rentabilidad como desde la mejora de su imagen.

Beneficios del Proyecto:

- 78 ➤ Conocer los niveles de accesibilidad turística que disponen el conjunto de la oferta turística de la Comunidad de Madrid a través de un diagnóstico de situación.
- Reconocer mediante acciones de promoción y comercialización turística aquellas empresas de los diferentes subsectores turísticos que disponen de condiciones adecuadas de accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida. Este objetivo propiciará un mayor interés en la puesta en marcha de intervenciones encaminadas a favorecer la accesibilidad del conjunto de las empresas turísticas de la Comunidad de Madrid que actualmente no son accesibles.
- Sensibilizar y concienciar a los empresarios turísticos y técnicos de las administraciones locales y provinciales sobre la importancia de considerar la accesibilidad en la planificación y gestión turística.
- Facilitar el acceso al uso y disfrute de los servicios turísticos a un sector de población caracterizado por su condición de desestacionalización (80% de las personas con discapacidad no tienen responsabilidades laborales).
- Fomentar la adecuación de la oferta y servicios turísticos ofrecidos por las empresas turísticas de La Comunidad de Madrid a las necesidades de un colectivo en continua expansión.



> Plan de Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid



> Presentación del proyecto con Don Jesus Gatell Presidente AEHM y Vicepresidente del ITH

EVALUACIÓN Y RENOVACIÓN DE SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y PRODUCCIÓN DE AGUA CALIENTE SANITARIA EN HOTELES

Bajo el proyecto denominado "Evaluación y Renovación de sistemas de calefacción y producción de agua caliente sanitaria (a.c.s.) en Hoteles", ITH y Bosh-Buderus firman un acuerdo de colaboración cuyo objetivo lo constituye la optimización y mejora del proceso de los sistemas de calefacción y a.c.s. en hoteles encaminados a la obtención de un mayor ahorro y la optimización de la eficiencia energética.

FASES DEL PROYECTO

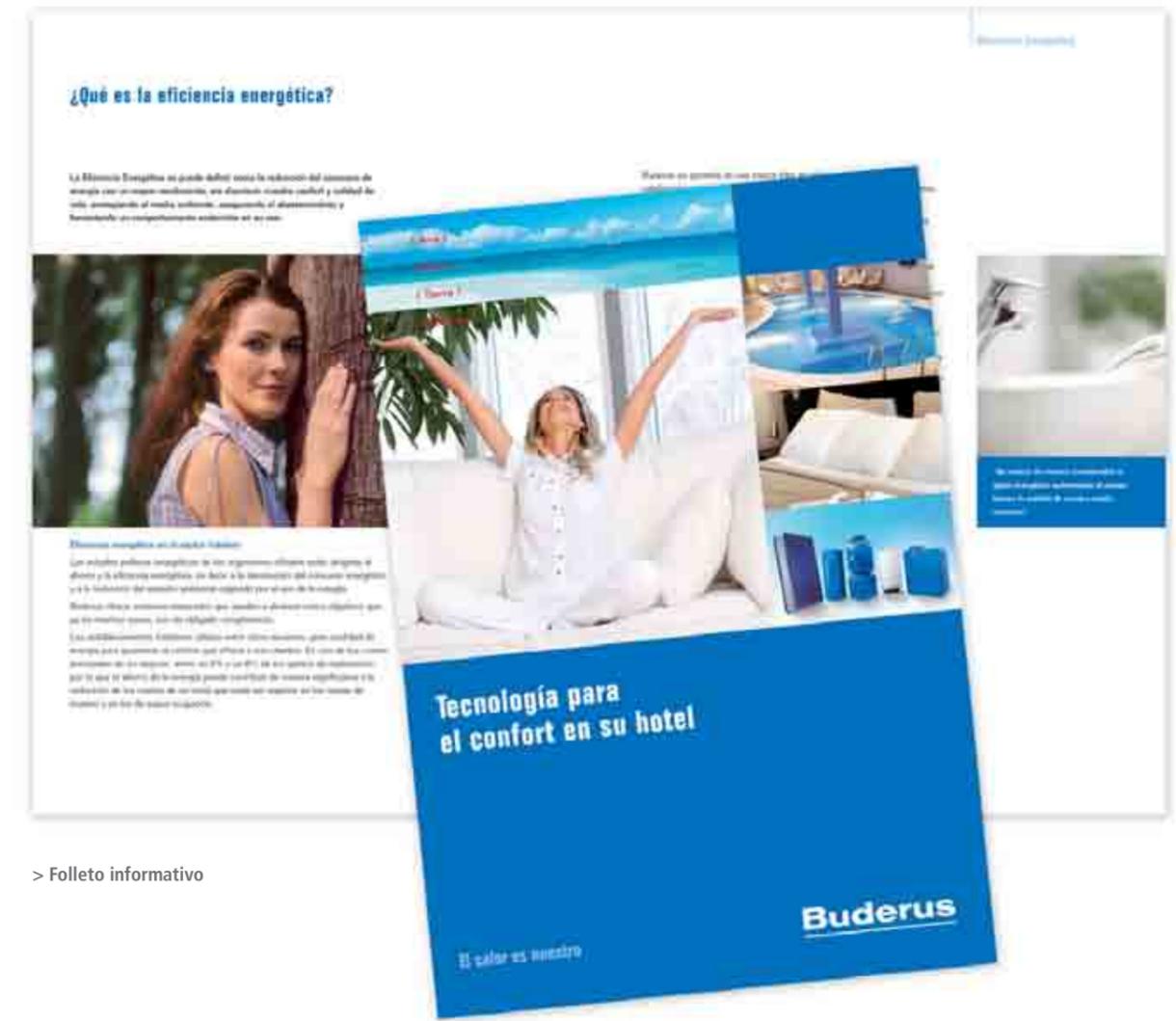
El proyecto está compuesto por las siguientes fases y se desarrollará durante los años 2008-2010:

- Elaboración del informe de gestión y búsqueda de los colaboradores
- Búsqueda de las empresas hoteleras participantes en el desarrollo del estudio, y selección de un finalista.
- Desarrollo del proyecto: Realización de los estudios de viabilidad en campo, medición de consumos, instalación de aparatos y reformas necesarias.
- Evaluación y análisis de los resultados obtenidos en campo
- Desarrollo de acciones de marketing y comunicación para dar a conocer la publicación desarrollada y los resultados del proyecto:

- Envío de publicaciones a asociados ITH
- Envío de publicaciones a asociaciones hoteleras
- Difusión de resultados a través de
 1. Página Web
 2. Artículo en periódico de la CEHAT
 3. Notas de prensa a asociados ITH

- Realización de la publicación de resultados en formato CD, con una edición de al menos 1.000 uds.
- Evento de presentación de proyecto.

80



> Folleto informativo

81

6.5. Ayudas públicas recibidas

PROYECTOS PRESENTADOS AL PLAN AVANZA POR EL ITH

- **PLAN AVANZA FORMACIÓN:**
Hotel Game. En colaboración con [Innova Netgrup, S.L.](#) Concedido y realizado
- **PLAN AVANZA PYME:**
Divulgación y promoción del uso de la factura electrónica entre las Pyme del sector hotelero y su entorno.
En colaboración con [Doc on time](#). No concedido.
Implantación de la factura electrónica. En colaboración con [Doc on time](#). No concedido
Desarrollo de una plataforma de evaluación de proveedores en el entorno 2.0. [BUYSMART 2.0](#). No concedido
- **PLAN AVANZA CONTENIDOS:**
[TURISRED](#): Proyecto web2.0 y redes sociales, para el intercambio de información y conocimiento entre los ciudadanos del siglo XXI. No concedido

PROYECTOS PRESENTADOS POR ITH AL PROGRAMA DE REDES TECNOLÓGICAS

- Plataforma Tecnológica Hotelera [RedHOTECH](#). En colaboración con [AETIC](#). Concedido y realizado

PROYECTOS PRESENTADOS POR ITH A LA CONVOCATORIA DE LA SUBSECRETARIA DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA PARA LA CELEBRACIÓN DE CONGRESOS, SEMINARIOS Y OTRAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN

- Jornada de [Innovación](#): Aplicación de las nuevas tecnologías en el Hotel: Internet y TDT. Concedido y realizado

SUBVENCIÓN NOMINATIVA DE LA CAM

- Plan de accesibilidad turística de la Comunidad de Madrid: "PAT Madrid". Realizado

PROYECTOS PRESENTADOS AL PLAN AVANZA POR OTRAS ENTIDADES PARA SUBCONTRATAR A ITH

- [CANALTUR](#). Solicitado por [Canal Empresarial](#). Concedido y realizado
- Sistema de fidelización web para hoteles. Solicitado por [Querytek](#). No concedido
- [CONTENTLANZ](#): Contenidos y servicios digitales turísticos para Lanzarote. Solicitado por [ASOLAN](#). No concedido
- Benidorm y CostaBlanca 2.0. Solicitado por [HOSBEC](#). No concedido

6.6. Prensa

Algunos artículos del ITH aparecidos en los medios de comunicación.

84

INTERIORES Expansión, miércoles 29 de octubre de 2008 | 23

GESTIÓN

EL SECTOR RECLAMA EL APOYO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA CONSEGUIR AYUDAS A LA I+D+i

Los hoteles dibujan su mapa de la innovación

La adaptación a las nuevas tecnologías y la sostenibilidad son los dos grandes retos de la industria turística, que en un 65% está formada por pymes reacias a invertir mientras el negocio siga funcionando.

YUNNAN BLANCO, NINE
A pesar de una coyuntura económica actual muy desfavorable, España conserva su posición dominante en el panorama turístico mundial. Pero esta supremacía como segundo mercado receptor de visitantes en el mundo (tan sólo superada por Francia) escapa de una debilidad que puede condicionar el desarrollo futuro de la industria: la innovación.

"En la siguiente pendiente, el sector sigue estando en pañales", asegura Álvaro Carrillo, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Una afirmación que, sin embargo, requiere una matización. Según Carrillo, "grandes cadenas españolas, como Sol Meliá o NH Hoteles, han luchado la innovación en sus planes estratégicos y son referentes a nivel mundial en este campo pero el 65% de la planta española son hoteles independientes o pymes con niveles de innovación que desconocen en qué consiste la innovación, sus pros y sus contras".

La misión del ITH es, precisamente, paliar esta falta de información. Evangelizar a las pequeñas cadenas para que entiendan que la innovación se traduce a largo plazo en una mejora y decidan si quieren apostar por ello o no. "El objetivo es que pase a formar parte de los valores de la empresa y que piensen concretamente cómo hacer las cosas de forma diferente para aportar valor añadido al cliente y a la compañía", explica.

Competitividad
No es fácil convencer a un empresario que lleva treinta años llenando su hotel de la importancia de proveer los cambios o incorporarlos a su modelo de negocio. Incluso en tiempos de crisis, cuando la industria comienza a flaquear, se muestran reacios. "En adelante, el sector se lanzará más por nuevas herramientas que permitan aumentar las ventas o reducir los costes, pero no podrán incorporarlos por falta de liquidez".

"Lo peor es que poco a poco y sin darse cuenta de que están perdiendo competitividad frente a otros destinos", revela el director general del ITH. Un apunte positivo: "Es un problema cultural y la llegada de la segunda generación a la gerencia va a ser un factor diferencial".

El marketing, la base de la pirámide
La crisis económica ha hecho aflorar las ofertas, promociones y obsequios, con el objetivo de seducir al cliente más esquivo. En este contexto, Internet es el amigo indispensable para conseguirlo. Por este motivo, son muchas las cadenas que han apostado por reforzar su página web. Es el caso de la mallorquina Sol Meliá, uno de cuyos pilares es su portal solmelia.com. Nació en 1999, cuando la compañía adoptó su estructura interna y externa al mundo online. En 2005, fue sustituida por una nueva versión más completa, que ya está disponible en chino, japonés y coreano. Otra compañía puntera es AC Hoteles, de Antonio Caballán, que cuenta con un centro de información y reservas centralizado, que canaliza casi la mitad de las reservas. Un sistema de distribución propio que le permite cierta independencia de los touropesadores y agencias de viajes online. La cadena Artium, por otra parte, siguió el ejemplo de Frisbi en su campaña de Navidad y tentó al cliente con un "pinche aquí si quieres descubrirlo". A fórmula funciona, tal como lo ha hecho el Club de Amigos de Paradores, una iniciativa espontánea que lleva camino de ser una auténtica comunidad 2.0 en el futuro.

Se acabaron los tiempos en los que los huéspedes llamaban a la puerta de los hoteles; ahora, son los hoteleros quienes deben acercarse a su cliente. "Conóceme, cuédate y si quieres, fidelízate". Así resume el cambio Miguel Gallo, socio de la unidad de turismo de la consultora Doernbecher Quest. "El marco de competencia ha cambiado y lo que nos piden las cadenas son proyectos para conocer a fondo a cada uno de sus clientes y de optimización de su inversión en marketing y ventas, que redunda en cláusulas verticales a corto y medio plazo".

Experiencia
Innovar no siempre es el resultado de una gran inversión. Y, en muchas ocasiones, la tecnología más cara no es la solución. "Pueden hacerlo sin gastar mucho dinero", afirma Juan Mulet, director general de la Fundación Cotec, que ha elaborado, junto al ITH, un informe sobre innovación en el sector hotelero. La clave es dar un servicio especial al cliente y que éste hablo de su experiencia a su red social. En el futuro, la innovación vendrá marcada por las nuevas tecnologías (para Carrillo, "dentro de veinte años, no vender por Internet será invisible") y la protección del medio ambiente, que el viajero exigirá al elegir un hotel.

"Las novedades, o los demandas del cliente o las exige la ley", resume. En este caso, no es obligación, sino una sugerencia que se renueva en el Plan de Turismo 2000, lanzado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para que España conserve su liderazgo. Una propuesta es la que el sector reclama una mayor implicación de la Administración pública. "A día de hoy, las ayudas del plan ya existen", critica desde ITH.

En el entorno europeo, también existe una guía, el manual de Oñ, publicado en 2005 por la OCDE, que distingue cuatro áreas de innovación: marketing, producto, proceso y organización. Carrillo explica el esquema: "Cada uno tiene una estrategia dada, con una organización y unos procesos que la respaldan, creas unos determinados productos que luego vendes de una forma innovativa". El manual aspira a convertirse en una biblioteca de la innovación para que Europa recorte la ventaja que le lleva EEUU.

AC HOTELERÍA
agencia de viajes online. La cadena Artium, por otra parte, siguió el ejemplo de Frisbi en su campaña de Navidad y tentó al cliente con un "pinche aquí si quieres descubrirlo". A fórmula funciona, tal como lo ha hecho el Club de Amigos de Paradores, una iniciativa espontánea que lleva camino de ser una auténtica comunidad 2.0 en el futuro.

PARADORES
sistema, que ya se está probando en gimnasios y hoteles, permite al cliente medir su presión sanguínea, su presión de ritmo arterial en unos cuatro minutos; datos que quedan registrados en un servidor y a los que tanto el paciente, como el médico, pueden acceder desde cualquier web, con una cuota de 12 a 15 euros/mes.

derby hotels
archiconocido formulario de admisión que el huésped debía rellenar con sus datos personales al llegar al hotel. Su sustituto es el escáner digital, que lee el DNI y envía los datos directamente al sistema del hotel. En teoría, con este sistema, se tarda tan sólo 11 segundos en formalizar la entrada. ¿Quiere probarlo?

Sol Meliá
Sol Meliá pasó de estructurarse por áreas geográficas a hacerlo por marcas y, en la actualidad, cuenta con siete marcas. Además del club de vacaciones Tryp, Meliá, Gran Meliá, ME Paradies, Sol e Inverdie. La hipersegmentación para captar a los clientes ha provocado que muchas firmas orienten su modelo de negocio fuera de lo que hasta ahora eran las dos opciones más comunes: especialización en sol y playa o en el sector urbano. Ahora, existen compañías orientadas al turismo gay (como Axel Hoteles), al cuidado del medio ambiente (es el caso de Fuerte Hoteles, con establecimientos en Marbella, Costa del Sol y Cádiz) o que basan su oferta en la gastronomía (como Mandarín, con su iniciativa La Cocina de los 7 sentidos).

Hoteles de hielo como éste, en Suecia, centran su estrategia en la innovación.

29 de Octubre 2008 >> Expansión

hosteltur

Sólo por el 0,30% de tu facturación anual, disfruta comisiones y condiciones de primer nivel!

Volver a la hemeroteca

El ITH cuenta con un nuevo director general

HOSTELTUR - 09.01.2008
El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha nombrado a Álvaro Carrillo de Albormoz nuevo director general del organismo, ocupando el puesto que anteriormente desempeñaba Mar de Miguel Colom, según han informado a HOSTELTUR fuentes de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), asociación impulsora del ITH.

Carrillo posee un perfil eminentemente tecnológico, es ingeniero aeronáutico y anteriormente era director de I+D+i de Endesa. El nuevo director general "posee una amplia experiencia en la creación de proyectos de cooperación y en la gestión de áreas operativas relacionadas con la investigación", aspectos que han pesado mucho a la hora de su nombramiento.

"A algunos les puede sorprender que no provenga del sector turístico, pero la innovación no es sectorial, y con el know-how de la Confederación y del ITH lo que se buscaba era una persona capaz de gestionar un centro tecnológico de innovación", explican desde la CEHAT.

Álvaro Carrillo de Albormoz, afirma que pese a que el cambio de una empresa como Endesa al Instituto "parece ser muy grande, pero culturalmente la labor que hay que hacer es la misma. Es ver como, a través de la tecnología y la innovación podemos conseguir ventajas competitivas".

"Lo que me atrae del ITH es que hay mucho por hacer", explica Carrillo, "y no sólo en un sector. Hay mucho que hacer en construcción, en instalaciones, en eficiencia energética, en tecnología de la información, en 2.0... en muchos ámbitos distintos".

También ha señalado que estos cambios no se refieren sólo a las grandes cadenas, sino también a "cadenas medianas, hoteles pequeños o proveedores que también necesitan muchas veces de nosotros para que el sector mejore". "Esto es lo que más me ha atraído del puesto: ver que es necesario, que hay mucho que hacer, y que la CEHAT apuesta por ello", asegura.

Carlos Álvarez (hoteles@hosteltur.com)

09 de Enero 2008 >> Hosteltur

hosteltur

travelgea www.travelgea.com

Volver a la hemeroteca

Fiturtech 2.0, cita imprescindible para actualizarse frente al nuevo modelo de cliente

HOSTELTUR - 23.01.2008
El Foro de Innovación y Tecnología Turística, que celebra este año su segunda edición en paralelo a Fitur, se denominará Fiturtech 2.0 y tratará de ofrecer una visión global y práctica sobre los secretos del travel 2.0 a empresarios y profesionales del sector. Organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), contará con el testimonio de los expertos que la misma red está formando y que aportarán su propia experiencia.

Fiturtech 2.0 se desarrollará entre el jueves 31 de enero y el viernes 1 de febrero en el marco de Fitur 2008 y su punto de partida será la "Introducción al travel 2.0" a cargo del director de Marketing del ITH, Jaime Pons. En ella expondrá los principales conceptos relacionados con este universo paralelo que ha surgido en la red y, en especial su vertiente del sector turístico y los viajes. Pons explicará, entre otras cosas, por qué se hace necesaria una estrategia 2.0 en las empresas turísticas o cómo diseñar dicha estrategia.

En el primer día de este foro se expondrá a los participantes el manual de Oñ, publicado en 2005 por la OCDE, que distingue cuatro áreas de innovación: marketing, producto, proceso y organización. Carrillo explica el esquema: "Cada uno tiene una estrategia dada, con una organización y unos procesos que la respaldan, creas unos determinados productos que luego vendes de una forma innovativa". El manual aspira a convertirse en una biblioteca de la innovación para que Europa recorte la ventaja que le lleva EEUU.

En la primera jornada de este foro se expondrá a los participantes el manual de Oñ, publicado en 2005 por la OCDE, que distingue cuatro áreas de innovación: marketing, producto, proceso y organización. Carrillo explica el esquema: "Cada uno tiene una estrategia dada, con una organización y unos procesos que la respaldan, creas unos determinados productos que luego vendes de una forma innovativa". El manual aspira a convertirse en una biblioteca de la innovación para que Europa recorte la ventaja que le lleva EEUU.

JAMAICA
Al debate le seguirá una mesa redonda en la que participarán el director de Cuentas Estratégicas de Tripadvisor, Jean Charles Lacoste; el secretario general de la CEHAT-ITH, Ramón Estrella; el director gerente de esMadrid4u, Pablo Bautista; el director general de Amic Hotels, Andreu Liabrés; y el director de Marketing Online de Bookassist.com, Fontxo Ramirez.

Los blogs como herramienta de comunicación
En la segunda jornada el protagonismo será claramente para los blogs y para escuchar la experiencia bloggera de varios profesionales precursores en el sector. Comenzará con el debate Blogs, una herramienta de comunicación, en la que Jaime Pons introducirá el mundo de los blogs con demostraciones prácticas de webs

23 de Enero 2008 >> Hosteltur

medios de comunicación

hosteltur

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en Internet

Volver a la hemeroteca

La credibilidad es la principal preocupación que crea el 2.0 entre los hoteleros

HOSTELTUR - 04.02.2008
La libertad de expresión y la credibilidad de la información en Internet han sido algunos de los temas cuestionados durante el foro Fiturtech, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), donde además se ha resaltado la falta de regulación para controlar los contenidos y opiniones sobre las empresas turísticas que se publican en los portales, blogs y páginas de la red.

En este sentido, el secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Ramón Estrella, ha solicitado a las empresas que se dedican a la explotación del Travel 2.0 en Internet que establezcan un decálogo de normas para evitar los fraudes, ya que algunas "lo usan en su propio beneficio" evitando intermediarios y convirtiéndose ellas mismas en un medio de comunicación.

Estrella también ha pedido la creación de una escala de valoración de los hoteles en función del número de estrellas y ha exigido que se actualicen los datos que los usuarios cuelgan, insistiendo en la necesidad de un espacio en Internet para que las empresas ejerzan su derecho de réplica.

Y es que la utilización de Internet para diseñar los viajes es una práctica cada vez más aceptada por el cliente, que decide navegar por la red en lugar de acudir a una agencia de viajes y, además, cuelga en las comunidades de viajeros y otras páginas sus comentarios sobre los servicios que ha recibido, el destino y las empresas que ha contratado. La directora general de Turismo de la Rioja, afirmó que estos nuevos medios cambian el diálogo con el visitante actual y futuro y destacó la importancia de "techarle imaginación a las nuevas tecnologías".

Los blogs y los portales de Internet se han convertido en un tipo de marketing social. Juan Luis Sánchez, responsable de comunicación de Expo Zaragoza 2008, explicó que entre las medidas de actuación que se deben tomar en la blogosfera, hay que conocer lo que se dice de uno mismo en los blogs, saber cuáles de esas opiniones interesan, relacionarse con los bloggers individualmente, intervenir en las conversaciones y, finalmente, abrirse a un blog. La empresa, concluyeron los ponentes, no puede estar al margen de lo que se dice

21 de Enero 2008 >> Madrid

hosteltur

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en Internet

Volver a la hemeroteca

La credibilidad es la principal preocupación que crea el 2.0 entre los hoteleros

HOSTELTUR - 04.02.2008
La libertad de expresión y la credibilidad de la información en Internet han sido algunos de los temas cuestionados durante el foro Fiturtech, organizado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), donde además se ha resaltado la falta de regulación para controlar los contenidos y opiniones sobre las empresas turísticas que se publican en los portales, blogs y páginas de la red.

En este sentido, el secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Ramón Estrella, ha solicitado a las empresas que se dedican a la explotación del Travel 2.0 en Internet que establezcan un decálogo de normas para evitar los fraudes, ya que algunas "lo usan en su propio beneficio" evitando intermediarios y convirtiéndose ellas mismas en un medio de comunicación.

Estrella también ha pedido la creación de una escala de valoración de los hoteles en función del número de estrellas y ha exigido que se actualicen los datos que los usuarios cuelgan, insistiendo en la necesidad de un espacio en Internet para que las empresas ejerzan su derecho de réplica.

Y es que la utilización de Internet para diseñar los viajes es una práctica cada vez más aceptada por el cliente, que decide navegar por la red en lugar de acudir a una agencia de viajes y, además, cuelga en las comunidades de viajeros y otras páginas sus comentarios sobre los servicios que ha recibido, el destino y las empresas que ha contratado. La directora general de Turismo de la Rioja, afirmó que estos nuevos medios cambian el diálogo con el visitante actual y futuro y destacó la importancia de "techarle imaginación a las nuevas tecnologías".

Los blogs y los portales de Internet se han convertido en un tipo de marketing social. Juan Luis Sánchez, responsable de comunicación de Expo Zaragoza 2008, explicó que entre las medidas de actuación que se deben tomar en la blogosfera, hay que conocer lo que se dice de uno mismo en los blogs, saber cuáles de esas opiniones interesan, relacionarse con los bloggers individualmente, intervenir en las conversaciones y, finalmente, abrirse a un blog. La empresa, concluyeron los ponentes, no puede estar al margen de lo que se dice

04 de Febrero 2008 >> Hosteltur

hosteltur Online | gratis

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet

Volver a la hemeroteca

El ITH presenta a los hoteleros baleares las oportunidades del 2.0

HOSTELTUR - 13.02.2008

La Agrupación de Cadenes Hoteleras (ACH) de Baleares y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebrarán mañana en el Hotel Valparaiso una jornada destinada a presentar a los hoteleros las nuevas oportunidades que ofrece la web 2.0.

Según explican ambos organismos "el objetivo de la jornada es acercar al sector el concepto y la filosofía de web2.0, así como los aspectos más importantes de un comercio electrónico innovador, desde dos puntos de vista del ITH (entidad creada por la CEHAT), y el punto de vista de un intermediario, Atrapalo.com".

La jornada, que será inaugurada por el presidente de la ACH, Aurelio Vázquez, contará con la participación de Jaime Pons, director de Marketing y Proyectos del ITH, que explicará la evolución de la web 2.0, el comportamiento de los nuevos clientes en internet y mostrará la aplicación práctica de las herramientas que está surgiendo.

También contará con la presencia de Ignacio Giral, socio fundador de la plataforma electrónica Atrapalo.com, que tratará el cambio que internet ha producido en las estrategias de comercialización de las empresas, y la adaptación de los intermediarios del 2.0.

HOSTELTUR (hoteles@hosteltur.com)

abbahotels.com

2009 Ideas y publicidad de Baleares, S.L.

86

13 de Enero 2008 >> Hosteltur

hosteltur Online | gratis

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet

Volver a la hemeroteca

La comunicación directa con el cliente antes, durante y después de la estancia, clave para convertirse al 2.0

HOSTELTUR - 15.02.2008

Las herramientas que ofrece la web 2.0 permiten a los hoteleros convertir a cada uno de sus clientes en mensajeros de su producto, para ello es necesario comunicarse con los viajeros "antes, durante y después de su estancia" en los hoteles, según ha explicado el director de Marketing y Proyectos del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Jaime Pons en la jornada de información celebrada en Palma de Mallorca en colaboración con la Agrupación de Cadenes Hoteleras de Baleares.

Esta comunicación permanente con los usuarios permite no sólo que el huésped se convierta en portavoz de la compañía, sino que además sirve para que los hoteles tengan información de primera mano sobre su producto, además de los gustos y expectativas de posibles clientes. Para ello no sólo se deben potenciar los intercambios entre los viajeros y el hotel, sino también entre los propios clientes.

El intercambio bi-direccional de información es posible, ha explicado Pons, gracias a las nuevas herramientas de internet. Así, mientras que anteriormente la comunicación con el cliente se hacía a través de newsletters, ahora están disponibles los blogs; si antes la ubicación del establecimiento se limitaba a enseñar un plano turístico, actualmente existen sistemas de georeferenciación con imágenes satélite; las webs diseñadas según las modas tecnológicas dan paso a las webs enfocadas al viajero en las que prima la usabilidad; y las noticias sindicadas (RSS) se convierten en el medio más rápido de comunicar ofertas a los clientes.

Sin embargo desde el ITH advierten de que el 2.0 no es solamente una cuestión tecnológica, sino que necesita una adaptación general que también afecta a los procesos internos de las compañías. Y es que el 2.0 no se limita a la relación con los clientes, sino que también es aplicable a los procesos internos y a la relación con los empleados.

En este sentido Pons ha destacado las posibilidades que ofrecen las "wikis" (web cuyo contenido puede ser editado por cualquier usuario) para la elaboración de manuales internos operativos, o el uso de RSS y "podcast" (entradas de blog en formato audio o vídeo) para programas de formación interna.

15 de Enero 2008 >> Hosteltur

hosteltur Online | gratis

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet

Volver a la hemeroteca

Conocer los hábitos de los usuarios en internet, imprescindible para captar clientes

HOSTELTUR - 23.06.2008

Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Consumo (INC), el 43% de los turistas que llegan a España lo hacen a través reservas online. Por otro lado, un informe elaborado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) indica que un 74% de los usuarios de internet, a la hora de planificar sus vacaciones, se guía por los comentarios de otros cibernautas.

A pesar de que las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación forman parte obligada de cualquier encuentro, foro, conferencia o estrategia a seguir por parte de los profesionales del sector turístico, parte del empresario se muestra receloso ante la proliferación de webs 2.0, comunidades de usuarios y blogs.

Sin embargo, existen datos que evidencian la necesidad de avanzar en el desarrollo de los recursos online o, cuanto menos, en la necesidad por parte de los profesionales de entender los nuevos perfiles del consumidor. Según el INC, el porcentaje de turistas, que viajan hacia España y que contrata sus vacaciones por internet va en aumento y se aproxima a la mitad (el 43%). Otro dato relevante es el ofrecido por el ITH, según el cual el 74% de los viajeros que utilizan la red, para hacer sus reservas, consultan previamente las páginas de opinión, donde otros usuarios cuelgan sus comentarios sobre instalaciones, establecimientos, compañías y actividades de ocio; y de esta forman se forman su propio criterio y a partir de ahí eligen sus destinos.

Se entra a través de buscadores

Los hábitos de consumo están cambiando gracias a internet, por ello cada vez se analiza más el comportamiento de los consumidores. La consultora Netsuus, por ejemplo, ha analizado más de 2.800 dominios del sector turístico y ha encontrado que el 42% de las visitas a páginas relacionadas con turismo llegan a través de los principales buscadores. El 40% de las visitas se realizaron marcando directamente la web en el navegador y un 17% a través de un enlace desde otra página.

A través de Google la consultora ha demostrado que con las palabras "vuelos" y "viajes", el sitio más visitado fue

23 de Junio 2008 >> Hosteltur

hosteltur Online | gratis

Para más información 902 197 617

Volver a la hemeroteca

La rápida adaptación a las herramientas de Internet es un elemento a favor del hotelero

HOSTELTUR - 04.07.2008

La rápida adaptación a las herramientas de Internet es un elemento que juega a favor de los hoteleros si saben aprovechar las oportunidades que les brinda la Web 2.0. Esta es una de las ideas que se han expuesto en el Primer Seminario sobre Innovación Hotelera celebrado en Argentina.

El encuentro ha estado presidido por el secretario general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Ramón Estalella y Jaime Pons, su Jefe de Proyectos y Marketing, y al que han asistido más de 100 hoteleros de la zona.

Ramón Estalella ha explicado a HOSTELTUR la importancia de expandir en Argentina los modelos que van surgiendo con las nuevas tecnologías, ya que se trata de un país con una gran importancia turística, atrayendo a 4.5 millones de visitantes al año. Asimismo, ha señalado que actualmente existen problemas de conectividad no sólo internacionales, sino también a nivel interno con un mal funcionamiento de líneas aéreas y poca promoción en países vecinos, como Uruguay, Paraguay y Brasil.

A través de este seminario Estalella y Pons han aportado sus conocimientos sobre sistemas de gestión de destinos, nuevo marketing turístico, web 2.0 e innovación en el área de restauración. "Explicamos qué se hace en España con la introducción de la web 2.0. Les describimos el nuevo tipo de cliente, qué es lo que está buscando y cómo lo está buscando", en palabras de Estalella. Se abre así una oportunidad a los empresarios, cuyo principal miedo se debe al desconocimiento generalizado (desconocimiento similar tanto en Argentina como en España) de las herramientas de Internet.

Saber localizar oportunidades

En cuanto a las críticas generadas por el cliente en las plataformas de Internet, Estalella ha señalado que dependiendo de si son verdaderas o falsas la compañía deberá actuar de dos maneras diferentes. En el primer caso, si el usuario tiene razón, el hotelero debe preocuparse más por mejorar su producto. Mientras que si las críticas no se corresponden con la realidad, existen fórmulas sencillas para minimizar su impacto. El problema es

87

04 de Julio 2008 >> Hosteltur

hosteltur Online | gratis

Sólo por el 0,30% de tu facturación anual. Mejores condiciones y condiciones de primer nivel

Volver a la hemeroteca

La mejora de la eficiencia energética, objetivo para el sector hotelero en Canarias

HOSTELTUR - 26.04.2008

La mejora de la eficiencia energética y el respeto al medio ambiente en los establecimientos hoteleros de las Islas Canarias son los objetivos principales que recoge el proyecto elaborado en virtud del convenio firmado entre la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

Entre las medidas que contempla el proyecto se incluyen la reducción del consumo energético y de agua y de las emisiones contaminantes asociadas, la ayuda a los establecimientos hoteleros a adaptarse a la normativa aplicable presente y futura, el desarrollo de una herramienta de benchmarking (herramienta informática on line para la gestión energética de los establecimientos hoteleros), y la mejora de la reputación e imagen corporativa de los hoteles, en particular, y del sector hotelero canario, en general, frente a las partes interesadas o stakeholders.

Asimismo, también se recogen como objetivos ofrecer información a la hora de tomar decisiones en relación con futuras inversiones para realizar en la mejora de la eficiencia energética, y dar a conocer las subvenciones disponibles para la mejora de la eficiencia energética y el uso de energías renovables, entre otros.

Según ha afirmado Rita Martín, consejera de Turismo del Gobierno de Canarias, "es imprescindible mejorar la eficiencia energética de los hoteles, reducir costes, mejorar la imagen corporativa de los establecimientos y obtener una foto del sector en relación a sus prácticas energéticas, para lo que se ha puesto en marcha un plan piloto en 71 hoteles de Canarias que supone un 11% del total de establecimientos hoteleros de las Islas".

Herramientas de concienciación

En este mismo sentido se ha elaborado un Manual de Buenas Prácticas para la mejora de la Eficiencia Energética de los hoteles de Canarias y se ha puesto en marcha una herramienta de gestión energética on line que permitirá que los hoteles obtengan una foto del consumo energético de sus establecimientos y puedan

26 de Enero 2008 >> Hosteltur

hosteltur Online | gratis

Para más información 902 197 617

Hosteltur • Hemeroteca, toda la información en un clic!

Texto Desde Hasta Buscar

Ver el filtro de... Ver

182 noticias Visualizando 10 por página Página 1 2 3 de 19 | Siguiente

El plan de expansión de Fontecruz contempla una inversión inicial de 60 M €

Hosteltur - 01-06-2009

Tras la reciente apertura del Fontecruz Granada, la cadena cuenta con cuatro establecimientos abiertos. Tiene en proyecto otros tres, en cada uno de los cuales invertirá unos 20 millones de euros, además de estar buscando oportunidades en capitales como Madrid y Londres. Así lo ha explicado su directora general, Nuria Martínez, en una entrevista concedida a HOSTELTUR.

Las pernoctaciones extrahoteleras caen más del 10% en el primer cuatrimestre

Hosteltur - 01-06-2009

España registró 21,4 millones de pernoctaciones en alojamientos turísticos extrahoteleros en el primer cuatrimestre. Esto supone una caída del 10,2% respecto al mismo periodo de 2008. El único mes que presentó una tendencia positiva fue abril, motivada por la celebración de la Semana Santa.

Riu regresa a Croacia

Hosteltur - 01-06-2009

El Riu Blue Waves abrió el sábado sus puertas en la isla de Krk, con algo más de 400 kilómetros cuadrados la más grande del mar Adriático. Esta apertura supone el regreso al país de la cadena mallorquina, que el año pasado dejó de operar los dos establecimientos que ofrecía en el país.

01 de Junio 2008 >> Hosteltur

LA CERCA

La Secretaría de Estado de Turismo impulsa un acuerdo entre SEGITTUR y el ITH para promover la innovación en el sector hotelero

Comunicado por el Ministerio de Turismo (Ministerio de Economía 2008)

El acuerdo, firmado hoy por el presidente de SEGITTUR, Javier Domercq, y el presidente del ITH, José Estalella, Pons, establece un convenio de colaboración en materia de innovación en el sector turístico que permitirá a los miembros de ambas entidades trabajar conjuntamente en la promoción de la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios turísticos que mejoren la experiencia del turista y mejoren la competitividad del sector.

Este acuerdo permitirá a los miembros de ambas entidades trabajar conjuntamente en la promoción de la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios turísticos que mejoren la experiencia del turista y mejoren la competitividad del sector.

El acuerdo, firmado hoy por el presidente de SEGITTUR, Javier Domercq, y el presidente del ITH, José Estalella, Pons, establece un convenio de colaboración en materia de innovación en el sector turístico que permitirá a los miembros de ambas entidades trabajar conjuntamente en la promoción de la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios turísticos que mejoren la experiencia del turista y mejoren la competitividad del sector.

20 de Julio 2008 >> La Cerca

hosteltur Online | gratis

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet

Volver a la hemeroteca

El ITH propone siete herramientas al sector para aumentar su reputación online

HOSTELTUR - 29.07.2008

Conforme ha ido cobrando importancia la web 2.0 en el sector turístico, la reputación online se ha ido constituyendo como una de las principales preocupaciones para los hoteleros. El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) propone siete herramientas para aprovechar las oportunidades de internet y utilizar a favor de la empresa el contacto directo con los clientes y sus comentarios online.

En primer lugar se sitúa la reputación 2.0. Aquí cobran importancia páginas de opiniones como TripAdvisor, Atrapalo y Expedia, y los blogs de viajes, ya que el cliente juega en estas plataformas un papel fundamental y busca en ellas datos que hayan podido verter otros usuarios a la hora de decidir su viaje. Esto debe considerarse una oportunidad y no una amenaza, según el ITH, aunque algunos profesionales del sector, lejos de aprovechar las posibilidades que les brinda, ponen en duda la credibilidad de la información. Este debate se ha establecido en numerosas ocasiones como fue el caso de las [Jornadas Universitarias sobre la Aplicación de las Tecnologías en el Sector Hotelero](#).

La segunda estrategia se denomina web hotel 2.0 y está dirigida a aquellas compañías interesadas en incorporar a su red herramientas 2.0 sin que ello le genere grandes costes. La comunidad es otro de los factores fundamentales para el ITH, tanto la que está dirigida al cliente -convirtiéndose en una red social importante-, como la que está pensada para el trabajador -generando un sentimiento de pertenencia a la empresa-. El ITH considera que ambas son esenciales para fidelizar al cliente interno y al externo, y las propone como herramientas básicas para los hoteleros.

La quinta solución propuesta por el ITH viene dada como la web turística 2.0, incluyendo la consultoría, diseño e implantación de una web turística dirigida a los destinos y las entidades gestoras de los mismos. Otra de ellas es el desarrollo de un plan de marketing de medios sociales en internet con el objetivo de aumentar el número de visitas y enlaces permanentes al sitio web y aumentar su visibilidad en los medios sociales.

Y por último, el diseño, desarrollo e implantación de una plataforma 2.0 dirigida a asociaciones hoteleras. Según

29 de julio 2008 >> Hosteltur

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

Sólo por el 0,30% de tu facturación anual, disfruta comisiones y condiciones de primer nivel.

Volver a la hemeroteca

Los hoteleros se reúnen para estudiar la importancia de la innovación en el sector

HOSTELTUR - 24.08.2008

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), en colaboración con la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AHECOS), han organizado las jornadas "Innovación, claves para el turismo del siglo XXI". La cita será mañana en el Hotel NH Málaga.

Son éstas las primeras que se celebran tras la firma del [acuerdo entre ambas organizaciones \(ITH y SEGITTUR\)](#), acuerdo que incluye el Programa de Sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero, enmarcado en las actuaciones del Plan Horizonte 2020.

Según ha indicado a HOSTELTUR Jaime Pons, director de Marketing y Proyectos del ITH, que participará en las jornadas, se trata de acercar la innovación a pequeños, medianos y grandes empresarios, haciéndoles ver que innovar es mucho más que aplicar nuevas tecnologías; que innovar requiere pensar, estudiar la situación y realizar cambios; "enseñarles a innovar, no en el sentido de dar lecciones, sino de mostrarles que hay cosas que todos pueden hacer".

Asimismo, muchos de los protagonistas serán los propios hoteleros que, a través de casos prácticos, explicarán cómo afrontar el nuevo reto de internet. Los papeles están cambiando y el hotelero ahora no puede conformarse con la actividad que le generan sus intermediarios, sino que tiene que salir a vender. En este aspecto juega un papel fundamental el 2.0 y las oportunidades que presentan las redes sociales.

Los participantes en las jornadas serán Javier Bustamante, presidente de SEGITTUR; José Guillermo Díaz Montañés, presidente de RTM Hoteles y del ITH; Joaquín Pineda, director de Calidad y Desarrollo Sostenible de Grupo El Fuerte Hoteles; David Massip, director general de Explotación de Paradores; Luis Enrique San José, jefe de Departamento de Coordinación y Dinamización CDTI; y Noelia Escobar, responsable de Consultoría de I+D+i de la Consultora Grupo SCA. Además, el acto de bienvenida contará con la presencia de Joan Mesquida, secretario de Estado de Turismo, y Sergio Moreno Monrové, vicepresidente de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía.

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

abbahotels.com

88

24 de Agosto 2008 >> Hosteltur

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet.

Volver a la hemeroteca

Las jornadas de innovación en el sector llegan a Barcelona

HOSTELTUR - 08.10.2008

La Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) se reunirán por segunda vez tras el acuerdo firmado por ambas organizaciones para fomentar la innovación turística. La cita es mañana en el Hotel Claris de Barcelona.

En esta ocasión, la Jornada de Sensibilización "La innovación, clave para el turismo del siglo XXI" contará con la colaboración del Gremi D'Hotels de Barcelona. A través de estas actuaciones se prepara al sector para dar respuesta a los nuevos retos y demandas del mercado turístico, que van desde la aparición de nuevos destinos a las nuevas necesidades del cliente, pasando por su adaptación a las nuevas tecnologías.

En el encuentro se analizará la situación actual y se desvelarán las claves necesarias para introducir la innovación, el conocimiento y la gestión del turismo en los hoteles. Asimismo, se aprovechará para presentar los programas de ayudas de I+D+i existentes, tanto nacionales como autonómicos y locales que ayuden a desarrollar iniciativas que permitan al sector hotelero adaptarse a la nueva economía turística.

Esta jornada está dirigida al sector hotelero, concretamente a las direcciones generales y gerencias, que son quienes liderarán el cambio cultural de la empresa hacia la innovación, así como a los mandos intermedios que impulsarán la introducción de la innovación en la gestión.

Tal y como informó HOSTELTUR, estas jornadas continuarán en Palma de Mallorca (24 de octubre), Valencia (18 de noviembre), Asturias (27 de noviembre) y Tenerife (12 de diciembre).

HOSTELTUR (hoteles@hosteltur.com)

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

abbahotels.com

Comentarios

10 de Septiembre 2008 >> Hosteltur

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

travelgea www.travelgea.com

Volver a la hemeroteca

El ITH y Cotec demuestran con ejemplos prácticos las ventajas de la innovación

HOSTELTUR - 29.10.2008

El Instituto Tecnológico Hotelero y Cotec han elaborado el informe "Innovación en el sector hotelero", que recoge ejemplos prácticos realizados por compañías, para demostrar que hay iniciativas factibles, tanto para grandes como para pequeñas empresas, que ayuden a mejorar la competitividad.

En él han participado doce entidades seleccionadas por el ITH "por considerarse idóneas para lograr un análisis eficiente de sus procesos de innovación y obtener conclusiones válidas para todo el sector". Han sido Sol Meliá, AC Hotels, H10 Hoteles, Paradores, Derby Hoteles, Bañeros Relsis Termal, Fuerte Hoteles, Artern Hoteles (antes RTM), Gran Bahía del Duque Resort, Hotel Husa Princess, Mandavall Hotel & Spa y Salamanca Forum Resort. Entre todos suman 550 establecimientos y emplean a unas 40.000 personas.

Las prácticas recopiladas se han clasificado en cuatro, según explicó la directora de Estudios de Cotec, Adelaida Sacristán: innovación de producto, de las que se han obtenido nueve; de proceso (cuatro), organizativa (tres) y de marketing (cuatro). En el primer grupo destaca por ejemplo el caso de Paradores, con "Experiencias", programa que permite a los clientes elaborar sus propios platos en la cocina del hotel de la mano del chef. En el segundo se encuentra, entre otros, la cocina central de Derby para todo su portafolio, con la que ha ahorrado en costes y en tiempo y ha podido mejorar los equipos. En el tercero se puede hablar de la creación por parte de Sol Meliá de una unidad para la identificación y explotación de la información de los huéspedes. Y en el cuarto de la decisión de H10 de premiar a través de las tarjetas de fidelización a los clientes que recomiendan la cadena a terceros.

Respecto a la muestra seleccionada, el director general del ITH, Álvaro Carrillo, apuntó que "lo bueno de los ejemplos recopilados es que demuestran que la innovación no es sólo cosa de los grandes". En esta línea, el director general de la fundación para la innovación tecnológica, Juan Mulet, agregó que no son medidas "tan caras". "En el 90% de los casos consiste más en problemas culturales y de adaptación", opinión compartida por Carrillo, quien agregó que en todo este proceso es importante "la gestión del cambio". Sobre este punto auguró que el traspaso generacional que se irá produciendo en las empresas será un factor dinamizador.

Vale como parte del 11 de Mayo

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

29 de Septiembre 2008 >> Hosteltur

EL MUNDO

Fecha: 19/11/2008 Tema: Unión Hotelera Página: 13

Sólo una de cada 10 pymes hoteleras innova para superar la crisis

Vale como parte del 11 de Mayo

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

89

19 de Octubre 2008 >> El Mundo

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

travelgea www.travelgea.com

Volver a la hemeroteca

Palma acoge mañana un encuentro del ITH sobre la innovación en el sector hotelero

HOSTELTUR - 23.10.2008

La Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebrarán mañana en Palma de Mallorca la jornada "La Innovación, clave para el turismo del siglo XXI", dentro de las actuaciones del Plan de Turismo Español Horizonte 2020.

Esta jornada forma parte del acuerdo de colaboración suscrito entre SEGITTUR y el ITH, está impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo, y se enmarca en el programa de sensibilización en materia de innovación turística en el ámbito hotelero que están desarrollando ambas entidades, contando en esta ocasión con la colaboración de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM).

Está previsto que esta jornada sea inaugurada por el consejero de Turismo del Govern Balear, Miguel Nadal Boades; el presidente de la FEHM y vicepresidente de CEHAT, Antonio Horrach, y el presidente del ITH, José Guillermo Díaz Montañés.

En el encuentro se analizará la situación actual y se desvelarán las claves necesarias para introducir la innovación, el conocimiento y la gestión del turismo en los hoteles.

Asimismo, se aprovechará para presentar los programas de ayudas de I+D+i existentes, tanto internacionales como nacionales y autonómicos, que ayuden a desarrollar iniciativas que permitan al sector hotelero adaptarse a la nueva economía turística.

HOSTELTUR (hoteles@hosteltur.com)

Vale como parte del 11 de Mayo

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

abbahotels.com

23 de Septiembre 2008 >> Hosteltur

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet.

Volver a la hemeroteca

La creación de nuevos productos, clave para el futuro

HOSTELTUR - 27.10.2008

La innovación es fundamental para afrontar los retos del futuro en el sector turístico y no sólo debe ser tecnológica, si no que las empresas deben innovar en la creación de nuevos proyectos y productos, según señaló Javier Bustamante, presidente de SEGITTUR, en las jornadas "La innovación, clave para el turismo del siglo XXI", promovidas por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), que se llevaron a cabo el viernes en Palma de Mallorca.

Bustamante afirmó también que el turismo es una industria con gran capacidad de generar riqueza, "por lo que hay que sensibilizar al sector de la importancia de la innovación", además consideró que las instituciones deben trabajar al lado de las empresas para conseguirlo, algo que ya se está haciendo, en el marco del programa Horizonte 2020, promovido por la Secretaría de Estado de Turismo.

Maite López, directora de Operaciones de SEGITTUR dijo, en cuanto a las palabras de Bustamante, que se debe cambiar la forma de hacer, "somos conscientes de que hay que cambiar porque seguimos basando el turismo en los mismos recursos del pasado" y los mercados emergentes son cada vez más fuertes "y cada vez dan más miedo", además, según explicó, hay que luchar contra la estacionalidad.

La importancia de retener al talento y conocer al cliente

Otro de los problemas a los que se enfrenta el sector, según explicó López es el de conservar a los talentos "hay dificultad para retener el talento de los profesionales del turismo". Además las empresas aún no han aprendido a gestionar el conocimiento, "las empresas tienen que saber quiénes son sus clientes, qué quieren y saber dársele" y en eso, según dijo, la innovación tecnológica es fundamental, pues "hay que distinguir a cada tipo de turista a la hora de diseñar productos".

Creo que debe darse más importancia a internet, "el 52% de los turistas que nos visitaron el año pasado recurrieron a internet para informarse sobre el destino, pero el miedo a la red aún existe y esto es un muro que hay que derribar".

Otro de los retos del sector es la sostenibilidad, que se está convirtiendo cada vez en un factor más importante "a los turistas les gusta saber que en el destino se respeta el medioambiente y el reto del sector de cara a 2020".

Vale como parte del 11 de Mayo

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

abbahotels.com

27 de Septiembre 2008 >> Hosteltur

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet.

Volver a la hemeroteca

El ITH presenta la televisión digital terrestre como un canal lleno de oportunidades para el sector

HOSTELTUR - 27.11.2008

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), apoyado por la AEHM y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ha celebrado en el Hotel Husa Princess de Madrid, una jornada de innovación para aplicar las nuevas tecnologías en los hoteles. La mayor novedad presentada por el ITH en esta jornada fueron las ponencias enfocadas al aprovechamiento de la televisión digital terrestre (TDT) por parte del sector hotelero.

Adolfo Fraile, Director de Comunicación, Marketing y Estrategia de Impulsa TDT presentó la televisión digital terrestre como una oportunidad para los hoteleros; no sólo para ofrecer nuevos servicios a los clientes, sino también como un nuevo canal que permitirá conocer mejor a su público objetivo, generar negocio y por ende, obtener ingresos. Habló de las ventajas que aporta a los hoteles, y explicó que son los servicios interactivos y que oportunidades ofrece al sector.

Miguel Ángel García Arguelles, director gerente de Fenitel, por su parte, se centró en explicar a los asistentes las implicaciones técnicas de la implantación de la TDT en los establecimientos hoteleros y consignó varios casos prácticos donde ya se ha instalado esta tecnología.

La TDT es una nueva tecnología para difundir señales de televisión que próximamente sustituirá por completo la televisión analógica convencional. De tal manera, que durante los próximos años se tiene que realizar una transición progresiva hacia la televisión digital, que culminará el 3 de abril de 2010 con el cese de las emisiones en analógico.

En TDT, las transmisiones de imagen y sonido se realizan en tecnología digital, lo que permite un incremento del número de canales de televisión, una mejor calidad y la posibilidad de incorporar servicios interactivos que otorgan a los espectadores la capacidad de constituirse como un elemento activo dentro del mundo audiovisual.

Teniendo en cuenta la importancia de dicho cambio, El ITH va a realizar una serie de seminarios informativos acerca de la TDT, cuyo objetivo principal es la sensibilización y difusión de la necesidad e importancia de la implantación de la TDT en el sector hotelero, con la finalidad de orientar sobre las oportunidades que ofrece este nuevo canal, las diversas opciones de implantación existentes así como la difusión de las iniciativas exitosas ya implantadas en el sector hotelero, de forma que permita a las empresas del sector afrontar este

Vale como parte del 11 de Mayo

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

27 de Octubre 2008 >> Hosteltur

hosteltur Organización de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

Sólo por el 0,30% de tu facturación anual, disfruta comisiones y condiciones de primer nivel.

Volver a la hemeroteca

El ITH lanza la primera plataforma de formación online para el sector

HOSTELTUR - 03.12.2008

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha lanzado Canaltur.es, la primera plataforma online de formación dirigida al sector turístico. Canaltur es el primer proyecto que lanza el ITH dentro del marco de actividades del nuevo "canal de formación ITH".

Según explican desde ITH la iniciativa va dirigida a los profesionales del sector, sobre todo a los de las pymes relacionadas con el alojamiento (hoteles, apartoteles, alojamientos rurales, campings, balnearios...) y empresas proveedoras que quieran aprovechar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para darse a conocer a su público objetivo y mejorar así la rentabilidad y el posicionamiento en el mercado.

Para Álvaro Carrillo, director del ITH, esta formación es básica. "Necesitamos formar a nuestros profesionales no sólo en las técnicas básicas de gestión de empresas, sino también en valores añadidos y en habilidades específicas que les permitan superar con éxito los retos que plantean la alta competitividad entre las empresas turísticas y el impacto de las nuevas tecnologías".

Al tratarse de formación on line Canaltur se adapta a los horarios de los profesionales que realizan los cursos, con lo que se evitan desplazamientos y pérdida de horas de trabajo. Su rasgo más innovador es, según el ITH, que realiza las actividades en modo Telepresencial, interactivo y en directo, que permite a los participantes mantener una comunicación constante con sólo disponer de un ordenador con conexión ADSL, micrófono y auriculares".

Contenido de los cursos

Los primeros cursos que ha preparado el ITH para Canaltur consistirán en primer lugar en una introducción a la web 2.0; el segundo de ellos consistirá en formación en marketing y e-commerce. El tercer curso versará sobre herramientas de comunicación 2.0, el cuarto irá dedicado a la nueva gestión turística, mientras que el último de los cursos tratará sobre los sistemas de gestión de destinos. Las "clases" comenzarán el próximo 9 de diciembre y finalizarán el 19 de este mismo mes.

Vale como parte del 11 de Mayo

JAMAICA

Vale como parte del 11 de Mayo

03 de Diciembre 2008 >> Hosteltur

24 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

El Instituto Tecnológico Hotelero y Buderus buscan un hotel para su 'plan renove' de calderas

Buderus es una marca que pertenece al Grupo Bosch dentro de su división Bosch Termotecnia

El proyecto del ITH y Buderus denominado 'Plan Renove' tiene como objetivo mejorar estos edificios, así como optimizar su eficiencia energética. Para ello, en el futuro se instalarán captadores solares, una calderilla y renovación de sistemas de calefacción y producción de agua caliente sanitaria (a.c.s.) en los edificios.

Este proyecto es el resultado de un convenio marco firmado por Antonio Rodríguez Navarro, director de Ventas en España de Buderus y José Gutiérrez Díaz Montañés, presidente del ITH, el pasado día 2 de mayo, y del convenio firmado como específico (11 de noviembre) suscrito entre Álvaro Carrillo de Albornoz, director del ITH y

convenciones posibles a los hoteles.

Además, debe contar con las siguientes características:

- Debe ser un hotel cuya construcción sea en edificio nuevo, con gran superficie de cubierta plana, y ser posible libre de construcciones de cualquier tipo, con un control del consumo mensual de a.c.s. y calefacción.
- El hotel debe contar también con un sistema de calefacción central y un sistema de producción de agua caliente sanitaria.
- El hotel debe contar también con un sistema de calefacción central y un sistema de producción de agua caliente sanitaria.

"Se hace necesaria una etapa de evaluación y análisis de los resultados obtenidos que comenciará desde el momento de selección del hotel y que implicará que el hotel tenga un control del consumo mensual de a.c.s."

Antonio Rodríguez Navarro, director de Ventas en España de Buderus y José Gutiérrez Díaz Montañés, presidente del ITH, el pasado día 2 de mayo, y del convenio firmado como específico (11 de noviembre) suscrito entre Álvaro Carrillo de Albornoz, director del ITH y

convenciones posibles a los hoteles.

Además, debe contar con las siguientes características:

- Debe ser un hotel cuya construcción sea en edificio nuevo, con gran superficie de cubierta plana, y ser posible libre de construcciones de cualquier tipo, con un control del consumo mensual de a.c.s. y calefacción.
- El hotel debe contar también con un sistema de calefacción central y un sistema de producción de agua caliente sanitaria.
- El hotel debe contar también con un sistema de calefacción central y un sistema de producción de agua caliente sanitaria.

"Se hace necesaria una etapa de evaluación y análisis de los resultados obtenidos que comenciará desde el momento de selección del hotel y que implicará que el hotel tenga un control del consumo mensual de a.c.s."

BOLETIN DE INSCRIPCIÓN AL ITH

Curso	Horario	Plazas	Coste
1. Introducción a la Web 2.0	9:00-11:00h	40	800
2. Marketing y Comercio electrónico	9:00-11:00h	40	800
3. Herramientas de comunicación 2.0	9:00-11:00h	40	800
4. Nueva gestión turística	9:00-11:00h	40	800

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

Diciembre 2008 >> Cehat

24 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

El ITH lanza Canatur, la primera plataforma de formación online para el sector turístico

Esta herramienta imparte las actividades formativas de forma Telepresencial. Interactiva y en directo

Esta es la primera iniciativa que se encuadra dentro del convenio marco firmado por el ITH y Buderus denominado 'Plan Renove'.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

Esta es la primera iniciativa que se encuadra dentro del convenio marco firmado por el ITH y Buderus denominado 'Plan Renove'.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

CALENDARIO CANATUR- Diciembre de 2008

Curso: Introducción a la Web 2.0

Fecha y horario: 9-12/2008 / 9:00-11:00h, 15-17/2008 / 9:00-11:00h, 22-24/2008 / 9:00-11:00h

Curso: Marketing y Comercio electrónico

Fecha y horario: 15-17/2008 / 9:00-11:00h, 22-24/2008 / 9:00-11:00h

Curso: Herramientas de comunicación 2.0

Fecha y horario: 15-17/2008 / 9:00-11:00h, 22-24/2008 / 9:00-11:00h

Curso: Nueva gestión turística

Fecha y horario: 29-31/2008 / 9:00-11:00h

Diciembre 2008 >> Cehat

11 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

La Plataforma Tecnológica Hotelera (ReHoTECH) presenta la Agenda Estratégica de Investigación

La Plataforma Tecnológica Hotelera (ReHoTECH) y la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnología e Informática (AETI) presentan la Agenda Estratégica de Investigación 2008-2010.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

BOLETIN DE INSCRIPCIÓN AL ITH

Curso	Horario	Plazas	Coste
1. Introducción a la Web 2.0	9:00-11:00h	40	800
2. Marketing y Comercio electrónico	9:00-11:00h	40	800
3. Herramientas de comunicación 2.0	9:00-11:00h	40	800
4. Nueva gestión turística	9:00-11:00h	40	800

11 de Diciembre 2008 >> Portal de la innovación

12 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

La Agenda Estratégica de Investigación expone las prioridades de I+D+i para el sector hotelero

La Agenda Estratégica de Investigación 2008-2010 expone las prioridades de I+D+i para el sector hotelero.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

La Agenda Estratégica de Investigación 2008-2010 expone las prioridades de I+D+i para el sector hotelero.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

BOLETIN DE INSCRIPCIÓN AL ITH

Curso	Horario	Plazas	Coste
1. Introducción a la Web 2.0	9:00-11:00h	40	800
2. Marketing y Comercio electrónico	9:00-11:00h	40	800
3. Herramientas de comunicación 2.0	9:00-11:00h	40	800
4. Nueva gestión turística	9:00-11:00h	40	800

12 de Diciembre 2008 >> HostelTUR

24 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

Jornadas de Innovación por toda España lideradas por el Instituto Tecnológico Hotelero y SEGITTUR

Las jornadas sobre innovación que el ITH y SEGITTUR han organizado en los municipios de Valencia, Murcia, Alicante, Granada, Málaga, Sevilla, Córdoba, Jaén, Huelva, Zamora, Salamanca, Valladolid, Burgos, León, Asturias, Cantabria, País Vasco, Navarra, Aragón, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

El objetivo de estas jornadas es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

El objetivo de estas jornadas es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

Diciembre 2008 >> Cehat

24 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

ITH Y SEGITTUR apuestan por la innovación

En el acto estuvieron el presidente del ITH, José Guillermo Díaz Montañés, y de Segittur, Javier Bustamante

El objetivo de estas jornadas es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

El objetivo de estas jornadas es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

Diciembre 2008 >> Cehat

11 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

El ITH presenta a los hoteleros baleares las oportunidades del 2.0

La Agrupación de Cadenas Hoteleras (ACH) de Baleares y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebrarán mañana en el Hotel Vipsaripora una jornada destinada a presentar a los hoteleros las nuevas oportunidades que ofrece la web 2.0.

Según explican ambos organismos "el objetivo de la jornada es acercar al sector el concepto y la filosofía de web 2.0, así como los aspectos más importantes de un comercio electrónico innovador, desde dos puntos de vista del ITH (entidad creadora por el CEHAT), y el punto de vista de un intermediario, Atrapalo.com".

La jornada, que será inaugurada por el presidente de la ACH, Aurelio Vázquez, contará con la participación de Jaime Pons, director de Marketing y Proyectos del ITH, que explicará la evolución de la web 2.0, el comportamiento de los nuevos clientes en internet y mostrará la aplicación práctica de las herramientas que surgido.

También contará con la presencia de Ignacio Girat, socio fundador de la plataforma electrónica Atrapalo.com, que tratará el cambio que internet ha producido en las estrategias de comercialización de las empresas, y la adaptación de los intermediarios al 2.0.

HOSTELTUR (hoteles@hosteltur.com)

Según explican ambos organismos "el objetivo de la jornada es acercar al sector el concepto y la filosofía de web 2.0, así como los aspectos más importantes de un comercio electrónico innovador, desde dos puntos de vista del ITH (entidad creadora por el CEHAT), y el punto de vista de un intermediario, Atrapalo.com".

La jornada, que será inaugurada por el presidente de la ACH, Aurelio Vázquez, contará con la participación de Jaime Pons, director de Marketing y Proyectos del ITH, que explicará la evolución de la web 2.0, el comportamiento de los nuevos clientes en internet y mostrará la aplicación práctica de las herramientas que surgido.

También contará con la presencia de Ignacio Girat, socio fundador de la plataforma electrónica Atrapalo.com, que tratará el cambio que internet ha producido en las estrategias de comercialización de las empresas, y la adaptación de los intermediarios al 2.0.

HOSTELTUR (hoteles@hosteltur.com)

11 de Diciembre 2008 >> HostelTUR

12 de Diciembre 2008 INSTITUTO TECNOLÓGICO CEHAT / 23

Éxito del 'tour' de este año

El ITH espera seguir recorriendo España sensibilizando a los hoteleros sobre la necesidad de innovar

El éxito del 'tour' de este año ha sido un éxito. El ITH espera seguir recorriendo España sensibilizando a los hoteleros sobre la necesidad de innovar.

El objetivo de estas jornadas es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

El éxito del 'tour' de este año ha sido un éxito. El ITH espera seguir recorriendo España sensibilizando a los hoteleros sobre la necesidad de innovar.

El objetivo de estas jornadas es mejorar la formación profesional de los profesionales del sector turístico a través de una plataforma de formación online que permita al sector turístico acceder a cursos de formación de forma telepresencial.

El curso de introducción a la Web 2.0 se imparte los días 9, 10 y 11 de diciembre de 2008. El curso de Marketing y Comercio electrónico se imparte los días 15, 16 y 17 de diciembre de 2008. El curso de Herramientas de comunicación 2.0 se imparte los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2008. El curso de Nueva gestión turística se imparte los días 29, 30 y 31 de diciembre de 2008.

12 de Diciembre 2008 >> HostelTUR

hosteltur Comercio | Turismo

Para más información: **902 197 617**

Volver a la hemeroteca

Éxito del 'tour' de este año

El ITH espera seguir recorriendo España sensibilizando a los hoteleros sobre la necesidad de innovar

HOSTELTUR • 15.12.2008

Tras la gran aceptación que han tenido las jornadas "La innovación, clave para el turismo del siglo XXI" en las seis ciudades españolas en las que se han llevado a cabo este año, desde el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) esperan volver a contar en 2009 con el apoyo de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur) y poder así celebrarlas en lugares en los que en esta edición no ha dado tiempo a llegar.

En declaraciones a HOSTELTUR, el director general del instituto, Álvaro Carrillo, ha hecho un balance "muy positivo" de esta iniciativa. En su opinión se han cumplido dos objetivos importantes. En primer lugar, la unión entre el sector público y el privado en busca de una meta común. Y en segundo lugar, el acercamiento a las asociaciones hoteleras provinciales y autonómicas para demostrarles que el ITH es un organismo que puede aportar información e incluso soluciones a las necesidades de sus asociados.

Acerca de la respuesta recibida por parte de los hoteleros, Carrillo apunta como indicador "muy claro" el hecho de que las encuestas realizadas entre los asistentes muestren que más del 90% recomendaría las jornadas. "Es por tanto lo que vamos a intentar hacer, involucrar a más gente en ellas", añade.

Cierre en Tenerife

El 'tour' comenzó en **Málaga** en septiembre y posteriormente pasó por **Barcelona, Palma de Mallorca, Valencia** y Asturias, para finalmente acabar el viernes en Tenerife.

En esta última convocatoria se hizo hincapié en la idea de que la innovación es un aliado clave para que el turismo español en general y la hotelería en particular sigan siendo competitivos, aunque tradicionalmente ha sido un factor con poca implantación en el sector. El director de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información, Juan Ruiz Alzola, aseguró que la razón es que las políticas de innovación se han desarrollado habitualmente en regiones industrializadas, para mejorar su competitividad, y no han sido diseñadas



hosteltur Comercio | Turismo

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet

Volver a la hemeroteca

Molas, único candidato a sustituir a Díaz Montañés como presidente del ITH

HOSTELTUR • 15.12.2008

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebra hoy por la mañana una Asamblea General en la que sus asociados deberán votar quién será el nuevo presidente del organismo. Previsiblemente, el elegido será Joan Molas, puesto que no se ha presentado ninguna otra candidatura.

Por tanto, si se cumplen los pronósticos, Molas sustituirá a José Guillermo Díaz Montañés, quien lleva en el cargo desde la constitución de la entidad hace cuatro años, y se volverá al sistema inicial en el que la presidencia de la CEHAT y la del ITH eran asumidas por la misma persona.

No en vano, el instituto fue un proyecto impulsado por la propia confederación, con el objetivo de aumentar la competitividad del sector hotelero a través de la innovación. Bajo el lema "Soluciones sencillas a cuestiones importantes" trata de dar respuestas prácticas a las necesidades diarias de las empresas hoteleras.

Araceli Guede (hoteles@hosteltur.com)

JAMAICA

abbahotels.com

© 2009 Iosys y publicidad de Baleares, S.L.

hosteltur Comercio | Turismo

Además, totalmente gratuito, portal ONLINE con el nombre de tu agencia, en internet

Volver a la hemeroteca

La formación y la adaptación a los cambios, pilares básicos del marketing online

HOSTELTUR • 18.12.2008

Las jornadas de e-commerce celebradas ayer en Mallorca sirvieron para que los cerca de 100 asistentes vieran el comercio electrónico como el futuro inmediato del marketing y como un mañana en el que la formación, la apuesta por los jóvenes y la adaptación a los cambios son necesarios para lograr el éxito.

Turistec, la Fundación IBIT y la Escuela de Hostelería de Baleares presentaron ayer un proyecto piloto a través del cual pretenden formar, capacitar e insertar en el mundo hotelero a una veintena de recién licenciados, que se dedicarán a la creación de un plan de marketing online para los hoteles en los que trabajen como becarios.

Un total de 20 serán los recién licenciados que se formarán bajo el proyecto piloto y 10 de ellos tendrán una beca de 700 euros financiada por el Govern Balear. La formación de los becarios tendrá un periodo de duración de cinco semanas y después de este proceso previo, los recién licenciados entrarán a formar parte de la plantilla de los hoteles durante cuatro meses, en los que elaborarán un diagnóstico y más tarde pasarán a crear un plan de marketing online.

Este proyecto piloto fue presentado en el marco de las jornadas de e-commerce que se celebraron en la mañana de ayer en el mallorquín Hotel Palas Atenea, en el que además del anuncio de la iniciativa pedagógica-laboral, varios ponentes expusieron sus posturas sobre el pasado, el presente y el futuro del comercio electrónico dentro del sector hotelero.

JAMAICA

Un ejemplo pragmático en un mar corporativista

Muchos fueron los ponentes y más las ideas expresadas en las jornadas, pero el excesivo corporativismo de muchas de las charlas restó pragmatismo a un programa en el que la ponencia de Fabián González, jefe de proyectos del ITH, destacó por encima del resto. El ya clásico discurso del Instituto Tecnológico Hotelero, con la innovación como eje fundamental, se vio reforzado por un repaso minucioso de la breve historia del comercio online para el hotelero. Además, varios ejemplos prácticos sirvieron para que Fabián González convenciese a los asistentes de que hasta los comentarios negativos de los clientes en la web son positivos para el hotelero.



NexoHotel

Si no lo tienes en Talonhotel

Cuatrocientos establecimientos de la Comunidad de Madrid se adhieren al programa de eficiencia energética

La factura energética en los hoteles representa el 10% de los costes operativos, siendo la segunda partida más importante

Madrid, 23/12/2008

nextohotel.com / La Cámara de Comercio de Madrid ha materializado un acuerdo con la Comunidad de Madrid y la Asociación Empresarial Hotelera de la región para aplicar un plan de ahorro de agua y energía en los establecimientos de la región. El objetivo: obtener el "máximo beneficio" en su rentabilidad, competitividad e imagen.

"Desde la Cámara de Comercio estamos comprometidos a sensibilizar, formar y dotar de recursos a las empresas madrileñas para conseguir el ahorro y el uso eficiente de la energía y del agua sin comprometer la competitividad de las actividades económicas", señaló ayer el presidente de la Cámara de Comercio de Madrid, Salvador Santos Campaño.

De hecho, la factura energética representa el 10% de los costes operativos de los hoteles y, según las peculiaridades de cada establecimiento, supone la segunda o tercera partida más importante de sus cuentas de explotación, según informó el consejero de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, Santiago Fisas, Fisas y el consejero de Economía y Hacienda, Antonio Betúa, firmaron este convenio en nombre de la Comunidad de Madrid, junto con Santos Campaño y el presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, Jesús Gatell.

Santos Campaño explica que el convenio prevé el desarrollo de una herramienta para la gestión energética de los establecimientos hoteleros, disponible en Internet, que permitirá, por ejemplo, evaluar su gasto de energía y agua en comparación con el consumo medio de los hoteles situados en su entorno. Esta herramienta de gestión online permitirá a los hoteleros evaluar la eficacia de las medidas que hayan tomado y conocer aquellas otras que pueden implantar para conseguir mejorar su eficiencia energética y, por tanto, la competitividad de su empresa. Para ello se cuenta con el análisis del Instituto Tecnológico Hotelero.

El Gobierno regional apuesta por alcanzar el 10% de reducción de la demanda energética para 2012, tal y como se establece en su Plan Energético, lo que exige actuaciones en los sectores que más energía consumen, como es el caso. Así, se establecen medidas como instalar placas solares, implantar sistemas de interrupción automática de la electricidad cuando un cliente abandona un habitación o generalizar el uso de bombillas de bajo consumo. Todas ellas repercuten en la reducción de las emisiones contaminantes y su devastador efecto en el cambio climático, sin olvidar los beneficios que se derivan para la buena imagen del Sector Hotelero.

Línea de consulta abierta al empresariado

La Cámara de Comercio de Madrid y CEM (Confederación Empresarial de Madrid-CEOE) mantiene una Línea de Consulta Ambiental abierta en Internet (www.linreambiental.com), un servicio gratuito que responde a las dudas de las empresas acerca de su adaptación a la normativa medioambiental y los principios del desarrollo sostenible. Desde esta Línea de Consulta Ambiental, la Cámara de Comercio y CEM ofrecen información y asesoramiento en diversos temas como legislación, trámites administrativos, ayudas, subvenciones noticias y eventos de interés en este campo.

© www.nextohotel.com / Diario online de Historia y Alojamiento

7. Junta Directiva



D. JUAN MOLÁS
PRESIDENTE



D. JOSÉ GUILLERMO DÍAZ MONTAÑÉS
PRESIDENTE



D. MARTÍ SABRIÀ
VOCAL



D. PEDRO MATUTES
VOCAL



D. JESÚS GATELL
VICEPRESIDENTE



D. RAMÓN ESTALELLA HALFTER
SECRETARIO GENERAL



D. JOSÉ LUQUE GARCÍA
VOCAL



D. JAVIER GARCÍA CUENCA
VOCAL



D. ÁLVARO CARRILLO DE ALBORNOZ
DIRECTOR GENERAL



D. VALENTÍN UGALDE
TESORERO



D. MANUEL BUTLER
VOCAL



D. AURELIO VÁZQUEZ
VOCAL



D. CARMELO HERNÁNDEZ
VOCAL



D. FERNANDO PANIZO
VOCAL

8. SOCIOS DEL ITH

1. RED TURISTICA MENORQUINA, S.A. (RTM HOTELS)
2. CONFEDERACION ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURISTICOS (CEHAT)
3. ASOCIACION 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. ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO (ASHOTEL)
9. GREMI D'HOTELS DE BARCELONA
10. ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA "ASHOME"
11. ASOCIACIÓN HOSTELERA DE NAVARRA
12. VACANCES MENORCA, S.L.
13. TORREJÓN INDUSTRIAL HOSTELERO, S.A.
14. LES ROCHES MARBELLA - ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.A.
15. ASOCIACIÓN DE HOTELES DE SEVILLA Y PROVINCIA
15. CÍA. INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES ZARAGOZA URBANA, S.A. - PALAFOX HOTELES
16. CAIXA BALEARIS - SA NOSTRA
17. HOTEL MIRADOR LA FRANCA (LIZATUR, S.L.U.)
18. BALNEARIO DE MONDARIZ
19. MIRAVISTA HOTELES, S.L.
20. HOVIARCA, S.A. (HOTEL CARMEN)
21. CELUISMA, S.A.
22. HOTEL EL MAGISTRAL
23. HOTEL PUERTA DE TOLEDO; S.A.
24. CAN GASPARO, S.L.
24. ILLA PLANA REAL ESTATE, S.L. (SUITE HOTEL S'ARGAMASSA PALACE)
26. BALNEARIO DE ARCHENA, S.A.
27. BALNEARIO DE COFRENTES, S.L.
28. HOTELES EL PRIVILEGIO, S.L.U.
29. EMTURAXA, S.L. (HOTEL LA VIÑUELA)

30. ASOCIACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE GUIPUZCOA (ASPAGI)
31. GODOY HOTELES, S.L. (HOTELES QUO)
32. HISPANO ALEMANA DE MANAGEMENT HOTELERO, S.A. (GRUPO IBEROSTAR)
33. HOTELES BELLAVISTA, S.A.
34. UNIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE VALENCIA
35. TASCÓN HERMANOS, S.A. (HOTEL PALACIO DE LA LLOREA)
36. SIRENIS SERVICE, S.L. (HOTELES SIRENIS)
37. GENERAL DE TERRENOS, S.A. (HOTEL LA CALDERONA)
38. VERA GALDEANO, S.L. (HOTEL EL CONVENTO)
39. HOTEL WELLINGTON, S.L.
40. FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE IBIZA Y FORMENTERA (FEHIF)
41. HAMILTON HOTELES, S.L. (CASA ROMANA HOTEL BOUTIQUE)
42. FIESTA HOTELS & RESORTS, S.L.
43. BECQUER SOCIEDAD ANÓNIMA HOTELERA (HOTEL BECQUER)
44. HOTEL LOS LAGOS DE COVADONGA, S.A.
45. GESTIÓN FORUM RESORT, S.A. (SALAMANCA FORUM RESORT)
46. HOTEL INGLATERRA, S.A.
47. SOL MELIA, S.A.
48. PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.
49. REGIA URBANITAS, S.L. (HOTEL PALACIO MARQUÉS DE CARO)
50. ALLIANCE AZ HOTELES AND RESORTS, S.L.
51. CAN PASTILLA, S.A. - AMIC HOTELES (HOTEL COLON)
52. INDUSTRIAL HOTELERA DEL MEDITERRÁNEO, S.L. (GRUPO MAGIC COSTA BLANCA)
53. QUERYTEK TECHNOLOGIES, S.L.
54. ACCES TURISMO, S.L.
55. BUDERUS - ROBERT BOSCH ESPAÑA, S.A.
56. GUITART HOTELS, S.A.
57. INNOVA NETGRUP, S.L.
58. DOCONTIME, S.L.
59. ETXIZARRETINEZ HOSTELERÍA, S.L. (HOTEL LA CEPADA)
60. BEISSIER, S.A.
61. TASTONI CONCEPTS, S.L. - AVANTLESS
62. CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESARIOS DE LA MADERA - CONFEMADERA
63. CIVITAS CENTRO HOTELES, S.L.
64. S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD, S.L. (CANAL EMPRESARIAL)
65. ASOCIACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE LA COSTA DEL SOL (AEHCOS)

9. Equipo y otros momentos



98



> Los miembros del equipo son; de izda a derecha: Rebeca J. Cirujano, Directora de Marketing y Comunicación, Patricia Miralles, Jefe de Proyectos, Jaime Pons, Director de Proyectos, Fabián González, Técnico de Proyectos, Alvaro Carrillo de Albornoz, Director General, Jose Carlos Fabra, Director Financiero y Coralia Pino, Jefe Proyectos



> Foto de D. Valentin Ugalde con D. Jose Maria Aznar (el original)

99



> Foto de Ramon Estaella, Secretario General del ITH con la Reina de Inglaterra (bis)



> Foto del equipo en actividades complementarias... de alto riesgo (estampida)

Soluciones Sencillas
a Cuestiones Importantes



www.ithotelero.com