

FICHA TÉCNICA

Título: **Diagnóstico Tecnológico Sector Hotelero (2007)**

Año: 2007

Fuente: Entidad pública empresarial Red.es

Nº de páginas: 34

Acceso/coste: Gratuito, descargable de Internet.

Localización: http://observatorio.red.es/estudios/documentos/diagnostico_hoteles.pdf



La Entidad Pública Empresarial Red.es, adscrita a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información del Ministerio de Industria Comercio y Turismo publica, a través del Observatorio de las Telecomunicaciones, diversos estudios y análisis sobre el grado de desarrollo y avance de la Sociedad de la Información en nuestro país, tanto en el ámbito ciudadano, como en el empresarial.

Como parte de su actividad de análisis ha elaborado, en colaboración con la Fundación Fundetec, (de la que forma parte Red.es y algunas de las principales empresas del sector TIC en España), la participación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y el Gobierno Balear el presente informe de Diagnóstico Tecnológico del Sector Hotelero, como informe que da continuidad al realizado en este mismo sector el pasado año.

Descripción

Tomando como base los datos extraídos de la Encuesta Anual de Servicios del INE, se ha realizado una encuesta online y se ha estudiado la estructura del sector hotelero y de agencias de viaje, su evolución en España, su infraestructura TIC y de comunicaciones, el acceso a Internet y sus usos, la utilización de páginas Web como elemento básico para el negocio hotelero, finalmente, se analiza el futuro de las tecnologías en el sector y se identifican cuales pueden ser la barreras que pueden afectar al desarrollo del negocio electrónico del sector hotelero.

Contenido

El informe está dividido en ocho partes. En la primera y segunda se hace una introducción al tema y se muestra la situación del sector hotelero en España.

En los apartados tres y cuatro se presentan los aspectos referidos a la conectividad y uso de aplicaciones. En un quinto apartado se detalla la utilización de comercio electrónico por este sector.

La sexta sección plantea una visión de futuro del tema, con las principales demandas de este colectivo. Por último, en los puntos siete y ocho se resumen las principales conclusiones y se aportan, en forma de anexos, los principales datos recogidos en el estudio.

En este segundo año, además de tomar en cuenta los datos extraídos de la Encuesta realizada por parte del Instituto Nacional de Estadística y que fueron presentados por éste a finales del año anterior, 2006, se ha completado la información a través de una encuesta online donde se pretende hacer un análisis de las nuevas herramientas, productos y posibilidades que brindan las tecnologías para el desarrollo de nuevos servicios, productos y utilidades dirigidas tanto a los usuarios finales del servicio hotelero como al propio hotel como consumidor y demandante de nuevas soluciones para la gestión de su negocio.

Estructura del informe

- 1.- Introducción**
- 2.- Sector hotelero en España**
- 3.- Infraestructura y conectividad TIC**
- 4.- Uso de aplicaciones y sistemas de gestión en el sector hotelero**
- 5.- Negocio electrónico y sector hotelero**
- 6.- El futuro de las tecnologías y su uso por el sector hotelero**
- 7.- Conclusiones**
- 8.- Anexos**

Principales conclusiones

- ❖ Las **nuevas tecnologías** se están convirtiendo en un **recurso vital para el desarrollo del negocio hotelero**. Ofrecen soluciones, alternativas y aplicaciones que mejorarán las perspectivas de avance del sector. La dotación tecnológica, el uso de sistemas y la incorporación de la presencia en la red y el propio desarrollo del comercio electrónico, deben ser considerados como un elemento estratégico fundamental en la comercialización del servicio hotelero.
- ❖ Es destacable la **importancia creciente de la información**, tanto desde el punto de la oferta como de la demanda. El usuario final del servicio hotelero está cada vez mejor informado. Esta información ya no sólo le llega de la información que la propia empresa hotelera o el agente de viajes le pueda suministrar. El usuario final busca, compara calidades y precios, prestaciones y servicios, trata de constatar su propia percepción con otros usuarios, de ahí la importancia creciente de los blogs turísticos o los portales que evalúan la oferta hotelera. Se siente cada vez más dueño de su propia decisión y las tecnologías les están brindando de manera clara esa posibilidad.
- ❖ Desde el lado de la oferta también las **tecnologías** jugarán en el futuro un papel importante como recurso que permita una mejor gestión de sus negocios. Desde todos los ámbitos, el primero, **conocer de manera proactiva la demanda posible** (herramientas de gestión de información de clientes o posibles clientes, interacción con clientes, explotación de la información sobre las aspiraciones que tenga el cliente como consumidor del producto hotelero, etc.); y, en segundo lugar, como sistemas que les permitan **gestionar mejor sus recursos**, desde el básico como pueda ser la disponibilidad de habitaciones, la gestión de reservas y de la propia ocupación, hasta la mejora de sus propias infraestructuras tecnológicas y de comunicación que le permita ampliar su catálogo de servicios (herramientas interactivas, servicios on-demand, conectividad, etc.) o mejorar sus costes reduciendo los gastos (domótica, seguridad, gestión de mantenimiento, etc.).
- ❖ A pesar de la competencia de nuevos destinos que sufre **el sector turístico español goza se buena salud**. La prestación de un servicio de calidad y más valor añadido fidelizará a nuestros clientes internacionales y también a los nacionales para convertir a nuestro país en un destino turístico de primer orden y mantener y sostener en el futuro la privilegiada situación de la que disfrutamos en la actualidad, y, seguro que las tecnologías pueden ayudar para su consecución.
- ❖ Con el objetivo de favorecer la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector, las distintas administraciones han puesto en marcha programas para ayudar a la financiación de esas inversiones. En el ámbito de estos programas, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Dirección para la Sociedad de la Información ha puesto en marcha el **Plan Avanza** que incorpora la línea Pyme Digital que propone y desarrolla diversas medidas para ayudar a la incorporación de las TIC en las empresas.