

Bibliografía

AECA (2004): Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Madrid. AECA.

AECA (2013): Marco conceptual del turismo. Documentos AECA, serie Turismo, nº1. Madrid. AECA.

AECA (2015): El sistema uniforme de cuentas para los establecimientos hoteleros. Documentos AECA, serie Turismo, nº3. Madrid. AECA.

Agencia Estatal BOE. (2016): *V Acuerdo Marco de Ámbito Estatal para el sector de la hostelería*. [online] Available at: <https://www.boe.es/boe/dias/2015/05/21/pdfs/BOE-A-2015-5613.pdf> [Accessed 15 Jul. 2016].

Alcázar Martínez, B. (2002): Los canales de distribución en el sector turístico. 1ª Ed. Madrid: ESIC, 2002.

Alonso-Almeida, M.M., Barcos, L. y Martín, J.I. (2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis. Madrid.

Alonso-Almeida, M.M. y Martín, J.I. (2009): Los nuevos requerimientos de calidad en el sector turístico español, en Rodríguez-Antón, J.M. y Alonso-Almeida, M.M.: Nuevas tendencias y retos en el sector turismo: un enfoque multidisciplinar. Delta Publicaciones. Madrid.

Alonso-López F. y Dinares-Quera Montse (2006): *El hotel accesible: guía para su diseño, organización y gestión*. Colección Manuales y Guías. Serie Servicios Sociales MYG. [online] Disponible en : http://www.ecom.cat/pdf/hotel_accesible.pdf [Acceso febrero. 2013].

Álvarez, M.A. (2013): “Qué es ROI” .*Desarrollo web* [en línea]. 9 Marzo 2009. [online] Disponible en: < <http://www.desarrolloweb.com/articulos/que-es-roi.html>> [Último acceso: 22 Junio 2013]

Alzaga, O. (2009): “Razón de ser“. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*. Nº 1: 9-11.

AMADEUS. *La distribución ‘online’ de las agencias de viajes en España representó el 33,6% en el segundo semestre de 2011*. [online]. Disponible en: <http://www.amadeus.com/web/amadeus/es_ES-ES/P%C3%A1gina-inicial-de-Amadeus/Noticias-y-eventos/Noticias/ES_ES_2012-3-15_La-distribuci%C3%B3n-online-de-las-agencias-de.../1259071606657-Page-AMAD_DetailPpal?assetid=1319508791343&assettype=PressRelease_C> [Último acceso: 13 Junio 2013]

_____. *Amadeus Hotels* [online]. Disponible en: <http://www.amadeus.com/web/amadeus/es_ES-ES/Agencias-de-viajes/Soluciones-y-

servicios/Agencias-de-viajes-de-negocios/ES_ES_Amadeus-Hotels-/1319495473751-Solution_C-AMAD_ProductDetailPpal-1259071606982?industrySegment=1259068356108> [Último acceso: 28 Febrero 2014]

Amat, O. y Campa, F. (2011): Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles. Profit Editorial. Barcelona.

American Hotel & Lodging Association (2014): Uniform System of Accounts for the Lodging Industry.

Anon (1992): A conversation with Don Burr. *Scorecar*, 4th quarter, 6-7.

Arano, C. (2010): *Guía de la comercialización online directa de los hoteles*. [online] Disponible en: <http://static.hosteltur.com/web/uploads/2010/11/f2cef069bf282f88.pdf> Online Hotel Blog, 2010. PDF file [Último acceso: 28 Febrero 2014]

Arnold, D. E. (1987): "Study your market's actual needs". *Lodging*, 12(5), 37-38.

Ayuso, S. (2006): "Adoption of voluntary environmental tools for sustainable tourism: Analyzing the experience of Spanish hotels". *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 13: 207-220.

Blokdijk, G. (2015): Hospitality Management - Simple Steps to Win, Insights and Opportunities for Maxing Out Success. Complete Publishing.

Brons Poulsen, S. (2016): Mastering Hospitality Management. Polyteknisk Forlag.

Casado, M.A. (2012): Hospitality Management: A Capstone Course. Northern Arizona University.

Castro, M. del M. (2009): Protocolo social. Ediciones Protocolo. Madrid.

CEHAT. El Sistema de clasificación hotelera en España. [online] Disponible en : <http://www.cehat.com/frontend/cehat/El-Sistema-De-Clasificacion-Hotelera-En-Espana-vn2681-vst300> [Acceso febrero. 2014].

Cerra, J.; Dorado, J.A.; Estepa, D. y García, P.E. (1999): Gestión de producción de alojamientos y restauración. Síntesis. Madrid.

Clarke, A. & Chen, W. (2007): International Hospitality Management: concepts and cases. Routledge.

Colmenero Larriba, M. "Canales de distribución on line en Turismo" [online]. Disponible en : Marín, A. *Turismo*. [s.l.]: EOI, 2012. <http://www.eoi.es/wiki/index.php/Comercializaci%C3%B3n_on_line_de_servicios_tur%C3%ADsticos_en_Turismo [Último acceso: 16 Abril 2013]. Cap. 4, sec. 3.

Conectaturismo. *Integraciones XML con mayoristas de viajes* [online]. Disponible en: <<http://www.conectaturismo.com/todo-sobre-agencias-de-viajes/que-es-una-integracion-xml/>> [Último acceso: 21 Mayo 2013]

Crosby, A. (1992): Mejoras ecológicas para su hotel. Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística. Madrid.

Cross, R. G. (1997): *Revenue Management: Hard-Core Tactics for Market Domination*. New York: NY Broadway Books.

Cuadrado, C. (2007): *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. Fundación Confemetal Editorial. Madrid.

DBK (2009, 2016). *Informe Sectores: Establecimientos Hoteleros*. [online] Disponible en : www.dbk.es [Acceso febrero. 2016].

_____. *Estudio Sectores de DBK: Tour Operadores y Agencias de Viajes*. [en línea]. Disponible en: <https://www.dbk.es/pdf/sectores/sumarios/Tour%20Operadores%20y%20Agencias%20de%20Viajes.pdf> [Consulta: 20 Diciembre 2015]

Decreto 159/2003, de 10 de julio de Ordenación de Establecimientos Hoteleros en la Comunidad de Madrid. [online] Available at: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1271566245661&ssbinary=true> [Accessed 15 Jul. 2016].

Decreto 3/1993, de 28 de enero, sobre campamentos de turismo en la Comunidad de Madrid. [online] Disponible en: https://gestion.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf;jsessionid=D47B9D1781C6012994FB3F12B03D6270.p0313335?opcion=VerHtml&nmnorma=516&cdestado=P#no-back-button [Acceso 13 enero. 2014].

De Grosbois, D. (2012): "Corporate social responsibility reporting by the global hotel industry: Commitment, initiatives and performance". *International Journal of Hospitality Management*, 31: 896-905.

De Urbina, J.A. (2003): *El gran libro del protocolo*. Editorial Temas de Hoy. Madrid.

Donaghy, K.; McMahon, U. y McDowel, D. (1995): Yield management: an overview. *International Journal of Hospitality Management*, 14 (2), 139-150.

Dorado, J.A. (2011): *Dirección de alojamientos turísticos*. Síntesis.

Dorado, J. A. y García, M. I. (2010): *Protocolo, relaciones públicas y comunicación*. Editorial Síntesis. Madrid.

Emerald Group (2015): *New Perspectives in Hospitality Management (Emerald Gems)*. Emerald.

Equipo Vértice (2007): *Marketing turístico*. 1ª Ed. Málaga: Vértice.

Escuela de Organización Industrial. EOI.es. (2013): *Turismo de Salud en España (Secretaría de Estado de Turismo, Madrid) | EOI*. [online] Available at: <http://www.eoi.es/es/eventos/12010/turismo-de-salud-en-espana-secretaria-de-estado-de-turismo-madrid> [Accessed 15 Jul. 2016].

Escuela de Organización Industrial. EOI.es. (2016): *Turismo - wiki EOI de documentación docente*. Gallego, J. "Cadena de Valor y modelos de gestión en Turismo". [online] Available at: <http://www.eoi.es/wiki/index.php/Turismo> [Accessed 15 Jul. 2016].

Estalella, R (2010): Apuntes del título de Experto en Revenue Management. Universidad Rey Juan Carlos.

Estébanez, B. (2005): Protocolo social y empresarial. London Diplomatic Academy.

Estis Green, C.; Lomanno, M. *Distribution Channel Analysis: a Guide for Hotels*. [s.l.]: HSMAI Foundation, 2012. PDF file. [online]. Disponible en: EUROPA PRESS. *Las cajas experiencias se convierten en el regalo estrella para este San Valentín* [online]. Disponible en: <<http://www.europapress.es/turismo/nacional/noticia-cajas-experiencias-convierten-regalo-estrella-san-valentin-20130213130627.html>> [Último acceso: 12 Junio 2013].

Excelltur. Urbantur 2012. Monitor de competitividad Turística de los destinos urbanos españoles. Mayo 2013 Excelltur [online] Disponible en: http://www.excelltur.org/excel01/contenido/portal/files/informe_urbantur2012.pdf [Acceso 9 Marzo 2015].

Fayol, H. (1916): *Administration industrielle et générale; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle*, Paris, H. Dunod et E. Pinat.

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES (2000): Análisis del sector hotelero 2000.

Fernández Casado, A. (2014): Manual práctico de dirección de hoteles, marketing y ventas on line del siglo XXI. B&T BOOKS

Figueroa, M.; Rubio, J. M.; Gallego, E.; Navarro, J.; Pérez, L. (2012): Los sectores de la hostelería en 2011. Fundación Hostelería de España.

Figueroa Domecq, C.; Talón Ballester, P. (2006): “La conectividad entre TICs para la gestión de la información en el sector hotelero madrileño”. En: *VI Congreso de Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Ed. 6. Universidad de Málaga: [s.n].

Flecha, M. (2016): Estudio sobre la distribución en las cadenas hoteleras españolas: análisis empírico de su repercusión en la rentabilidad de los hoteles. Tesis Doctoral. Universidad Rey Juan Carlos.

Fuentes Moraleda, I; Figueroa Domecq, C; Bendrao Balthasar (2003): “La distribución electrónica de productos hoteleros: la importancia de los canales basados en Internet”. *Revista de Estudios Turísticos* [online]. Ed.158, 2003, pp. 67-78.. Disponible en: <<http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-158-2003-pag67-78-91951.pdf> [Último acceso: 28 Noviembre 2013]

Fuster, B., Lillo, A., Martínez, C. y Ramón, A. (2010): “Crecimiento internacional de cadenas hoteleras vacacionales españolas desde una perspectiva global: un estudio de casos”. *Cuadernos de Turismo*, no 25, (2010); pp. 69-97 ISSN: 1139-7861.

Gallego, J.F. (2002): *Gestión del hoteles: una nueva visión*. Ed. Paraninfo.

García, F. & Armas, Y. (2007): “Relationship between social-environmental responsibility and performance in hotel firms”. *Intenational Journal of Hospitality Management*, 26 (4): 824-839.

Garrido Pintado, P. (2010): *Agencias de viaje online: situación y perspectivas en el comercio electrónico español* [online]. Francisco García García (dir.). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, Departamento de Comunicación Audiovisual y

Publicidad II: 2010. Memoria para optar al Grado de Doctor.. Disponible en: < <http://eprints.ucm.es/11204/1/T32072.pdf>> [Último acceso: 13 Junio 2013].

Gémer, G. y Jiménez, J.A. (2013): “Retos estratégicos de la industria hotelera española del siglo xxi: horizonte 2020 en países emergentes”. *Tourism & Management Studies*, Vol. 9, Número 2 (2013) 13-20.

Gil, Antonio (2009): Apuntes del título de Experto en Revenue Management. Universidad Rey Juan Carlos

González Afonso, Y. (2013): *Los metabuscadores: esos nuevos intermediarios turísticos* [online]. Disponible en: < <http://yeraygonzalez.es/2013/02/18/metabuscador-turismo/>> [Último acceso: 28 Junio 2013]

González Carrasco, M.C. *El nuevo régimen de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico*. *Revista Cesco de Derecho de Consumo* nº 3/2012[online]. Disponible en: <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco> [Último acceso: 28 Junio 2013]

González, L. y Talón, P. (2002): Dirección hotelera. Operaciones y procesos. Síntesis. Madrid.

Gray, J. & Bebbington, J. (2001): *Accounting for the Environment*, second ed. Sage Publications. London.

GRI (2011): *Sustainability Reporting Guidelines, Version 3.1*. Global Reporting Initiative, Amsterdam.

Handy, Ch. (1995): *La edad de la sinrazón*. Parramón. Barcelona.

Hall, E.T. (1990): *The hidden dimension*. Anchor Books Editions. New York.

Harris, P & Mongiello, M. (2006): *Accounting and Financial Management: developments in the international hospitality industry*. Routledge.

HeBS Digital, Inc., Max Starkov, M. y Mechoso M. (2012): *The Smart Hotelier’s Guide to 2012 Digital Marketing Budget Planning* [online] Disponible en: <http://blog.hebsdigital.com/the-smart-hoteliars-guide-to-2012-digital-marketing-budget-planning/> [acceso: enero 2014]

HOSTELTUR. *Ranking de las cadenas españolas I, II y III parte* [online]

Disponible en: www.hosteltur.com [acceso: enero 2016]

_____. *El turismo familiar. Turismo p2p: ¿negocios sin control o nuevos intermediarios?* [online]. Disponible en: www.hosteltur.com [último acceso: enero 2016]

_____. *Turismo y Economía Viajes multigeneracionales. Nuevos nichos de mercado.* ? [online]. Disponible en: www.hosteltur.com [último acceso: enero 2016]

_____. *El 22% de los turistas extranjeros que recibe España viaja en familia?* [online]. Disponible en: www.hosteltur.com [último acceso: enero 2016]

_____. *El 22% de los turistas extranjeros que recibe España viaja en familia?* [online]. Disponible en: www.hosteltur.com [último acceso: enero 2016]

_____. *Viviendas turísticas de alquiler: la polémica se eriza.* [online]. Disponible en: http://static.hosteltur.com/web/uploads/2013/08/Viviendas_turísticas_de_alquiler_la_polemica_se_eriza.pdf [último acceso: enero 2016]

_____. *Nuevas fórmulas de alojamiento. Hoteles contra webs p2p: batalla legal a la vista.* [online]. Disponible en: http://www.hosteltur.com/111690_hoteles-contra-webs-p2p-batalla-legal-vista.html [Último acceso: 27 Diciembre 2015]

_____. *El alquiler de viviendas turísticas ilegales, en el centro de la polémica* [online]. Disponible en: http://static.hosteltur.com/web/uploads/2013/08/Viviendas_turísticas_de_alquiler_la_polemica_se_eriza.pdf [Último acceso: enero 2016]

_____. *Líderes en publicidad* [online]. Disponible en: http://static.hosteltur.com/web/uploads/2015/04/Lyderes_en_publicidad_1.pdf

[Último acceso: 27 Diciembre 2015]

_____. *Tendencias hoteleras 2020: tecnología, personalización y experiencias* [en línea]. Disponible en: http://www.hosteltur.com/112539_tendencias-hoteleras-2020-tecnologia-personalizacion-experiencias.html

[Consulta: 27 Diciembre 2015]

_____. *Booking.com acapara el 60% del negocio de las OTA en Europa.* [en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/113302_bookingcom-acapara-60-negocio-ota-europa.html

[Consulta: 20 Diciembre 2015]

_____. *El 23% de las reservas online de viajes en España es vía móvil.* [en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/113692_23-reservas-online-viajes-espana-es-via-movil.html

[Consulta: 20 Diciembre 2015]

_____. *Expedia observa una aceleración del crecimiento de las reservas móviles en España.* [en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/113747_expedia-observa-aceleracion-crecimiento-reservas-moviles-espana.html

[Consulta: 10 Diciembre 2015]

_____. *Videos de hoteles, claves en promoción y comercialización.* [en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/178360_videos-hoteles-claves-promocion-comercializacion.html

[Consulta: 12 Diciembre 2015]

_____. *La crisis y el móvil transformarán las reservas de último minuto.* [en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/147700_crisis-movil-transformaran-reservas-ultimo-minuto.html

[Consulta: 12 Diciembre 2015]

[.Infografía: así será la distribución hotelera online en 2014](http://www.hosteltur.com/131310_infografia-asi-sera-distribucion-hoteler-online-2014.html)[en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/131310_infografia-asi-sera-distribucion-hoteler-online-2014.html

[Consulta: 13 Diciembre 2015]

[.Booking pone a los metabuscadores en su punto de mira.](http://www.hosteltur.com/113878_booking-pone-metabusca-dores-su-punto-mira.html) [en línea]. Disponible en:

http://www.hosteltur.com/113878_booking-pone-metabusca-dores-su-punto-mira.html

[Consulta: 30 Diciembre 2015]

[.Rechazo de los hoteleros europeos a los compromisos de Booking](http://www.hosteltur.com/110829_rechazo-hoteleros-europeos-compromisos-booking.html) [en línea]. Disponible en

http://www.hosteltur.com/110829_rechazo-hoteleros-europeos-compromisos-booking.html

[Consulta: 30 Diciembre 2015]

HOSTELTUR (2014): Viajar para correr: Turismo y nuevos estilos de vida. Revista 243, Noviembre 2014, .pag 3-14.

HOT.ES. *El precio medio de una habitación de hotel en España se sitúa en los 58 euros* [online]. Disponible en: <<http://www.expohotelb2b.es/n-/681/el-20-de-las-reservas-hoteleras-se-haran-con-el-movil-en-2013>> [Último acceso: 14 Junio 2013]

HOTEL MAGAZINE (2015: Hotels 325 Rank 2014. [online] Disponible en: www.hotelmag.com [acceso: febrero 2015]

Hotelstarunion. HSU. Sistema Europeo de Clasificación Hotelera. . [online]

Disponible en: <http://www.hotelstars.eu/>[acceso: enero 2015]

HOTREC (THE UMBRELLA ASSOCIATION OF HOTELS, RESTAURANTS AND CAFÉS IN EUROPE (2012). *Guía de Buenas Prácticas en el Comercio Hotelero Online.* . [online]. Disponible en: http://blog.greensoft.es/wp-content/uploads/Pr%C3%A1cticas_distribucion_Online_Hotec.pdf

[Último acceso: 10 Diciembre 2015]

Horno, C. (2015): “Luces y Sombras” del modelo Condo-hotel. Noviembre 2007. . [online] Disponible en: acceso: <http://www.cehat.com/frontend/cehat/CEHAT-Garrigues-Y-THR-Analizan-La-Formula-Condo-hoteles-vn2936-vst338> enero 2015]

HVS (2011): Boutique hotel segment: the challenge of standing out of the crowd. [online] Disponible en: <https://hvs.com/article/5433-boutique-segment-the-challenge-of-standing-out-from-the-crowd>[acceso: febrero 2014]

IABSPAIN (2013): *IV Estudio IAB Spain sobre Mobile Marketing.* Madrid: IAB Spain, 2012. PDF file

ICCA (2015): The International Association Meetings Market. www.iccaworld.com

Iglesias Gonsálvez, D. (2013): “Tendencias. Channel Manager” [online]. En: *Newsletter.* Mayo 2010. Disponible en: <<http://newsletter.andalab.org/mayo2010/tendencias.php#tendencias>> [Último acceso: 21 Mayo 2013]

IDISO (2012): 10 Tendencias en el sector Hotelero. [online] Disponible en: <https://www.idiso.com/files/10-tendencias-en-el-sector-hotelerero.pdf> [Acceso 10 Jul. 2015].

IET (2016): Instituto de Estudios Turísticos. Encuesta de Movimientos Turísticos en Frontera (Frontur) 2015. [online] Disponible en: <http://estadisticas.tourspain.es/es/estadisticas/frontur/paginas/default.aspx> [Acceso 8 Jul. 2015].

INFOADEX. Resumen del *Estudio de la Inversión Publicitaria en España en 2014* [online]. Disponible en: http://www.infoadex.es/resumen_estudio_2014.pdf [Último acceso: 10 Diciembre 2015].

INE (2016): Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Ocupación 2015. [online]. Disponible en <http://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=/t11/e162eoh/a2015&file=pcaxis&L=0> [Último acceso: abril 2015]

_____. *Encuesta del uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas* [en línea]. Ed. 2011-2012. Madrid: INE, Junio 2012 Disponible en Web: <<http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t09/e02/a2011-2012/10/&file=01001.px&type=pcaxis&L=0>> [Consulta: 6 Junio 2013].

_____. *Encuesta del uso de TIC y Comercio Electrónico (CE) en las empresas* [en línea]. Ed. 2012-2013. Madrid: INE, Junio 2013 Disponible en Web: <<http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t09/e02/a2012-2013/10/&file=01001.px&type=pcaxis&L=0>> [Consulta: 12 Febrero 2014].

INNOVAMER. *Listado de PMS Soportados* [en línea]. Disponible en: <<http://www.innovamer.es/pdf/productos/pdf743.pdf>> [Consulta: 24 Junio 2013]

Inoue, Y. & Lee, S. (2011): "Effects of different dimension of corporate social responsibility on corporate financial performance in tourism-related industries". *Tourism Management*, 32: 790-804.

Irea.com (2015): Radiografía de inversión hotelera en España en 2014. [online] Disponible en: <http://www.irea.es/wp-content/uploads/2015/01/13-alimarket-160115.pdf> [Acceso 5 Jul. 2015].

Irea.com. (2016): *Informe Irea de Inversión del Mercado Hotelero. 2015*. [online] Available at: http://www.irea.es/wp-content/uploads/2016/01/NP-irea-Informe-Inversion-Mercado-Hotelero-2015_140116.pdf [Accessed 15 Jul. 2016].

James, R. M. (1987): Pinpoint your product segment. *Lodging*, 12(5), 40-41.

Jiménez Abad, C.E. (2006): Producción y venta de servicios turístico en agencias de viajes. Madrid: Paraninfo.

Jones, P. y Hamilton, D. (1992): Yield management: putting people in the big picture. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(1), 89-95.

Kang, K-H., Lee, S. & Huh, C. (2010): "Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry". *International Journal of Hospitality Management* 29: 72-82.

Kimes, S. E. (1989): "The Basic of Yield Management", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 30(3), 14-19d

Kimes, S. E. (1994): "Perceives Fairness of Yield Management", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35(1), 21-30.

Kimes, S. E. (2000): A strategic approach to yield management. En Ingold, A. *et al.* Yield Management strategies for the services industries (pp. 3). London: Continuum.

Kinch, J. E. & Hayes, John P. (1986): Franchising: The inside Story. Wilmington.

Kirk, D. (1995): "Environmental management in hotels". *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 7 (6): 3-8.

Kotler, P; Armstrong, G.M. (2003): Fundamentos de Marketing. 6ª Ed. [s.l.]: Pearson Education Ltd.

Kotler, P.; Bowen, J. y Makens, J. (1997): Mercadotecnia para Hotelería y Turismo. México: Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

Kucher, S. (2009): *Estudio Europeo del Pricing 2009. La gestión de precios de las empresas europeas en tiempo de crisis*. Octubre de 2009. Madrid: Instituto de Empresa, Business School.

Lamb, C.W; Hair, J.F.; Mc Daniel, C. (2006): *Marketing*. 8ª Ed. [s.l.]: Thomson Editores S.A., 2006. ISBN: 9706865470

Larkin, E.M. (2009): How To Run A Great Hotel: Everything You Need to Achieve Excellence in the Hotel Industry.

Lee, S. & Park, S-Y. (2009): "Do socially responsible activities help hotels and casinos achieve their financial goals?". *International Journal of Hospitality Management*, 28: 105-112.

Lizcano, J.L., García, I.M. y Fernández, A. (2010): "Hacia una información comparable de responsabilidad social corporativa. Estudio empírico sobre la elaboración de un cuadro central de indicadores (CCI-RSC)". *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*. Vol. 2, nº 3: 15-50.

Lowell, H. B., & Kirsch, M. A. (1991): Growth by franchising: what both sides need to know.

Luckie Garcia, M. (2007): Contabilidad hotelera / Hotel Accounting. Ed. Trillas.

Maciá Domene, F; Gosende Grela, J. (2013): Marketing online. Estrategias para ganar clientes en Internet. 5ª ed. Madrid: Anaya Multimedia.

MADISON Market Research (2014): Medición del Turismo de Reuniones relativo al año 2013 en las ciudades asociadas a Spain Convention Bureau. [online] http://static.hosteltur.com/web/uploads/2014/06/Spain_Convention_Bureau_balance_2013.pdf Disponible en: [Acceso 7 Jul. 2015]. Disponible en: [Acceso 5 Jul. 2015].

Magma Informe de Gestión de Activos Hoteleros 2014. (2016). *Hosteltur.com*. [online] Available at: http://static.hosteltur.com/web/uploads/2016/03/Magma_informe_Gestiyn_de_activos_hoteleros_2016.pdf [Accessed 15 Jul. 2016].

Magmaturismo.com. (2016): Informe de Gestión de Activos Hoteleros. [online] Available

at:

<http://www.magmaturismo.com/uploads/pdf/Informe%20de%20Gestio%CC%81n%20Activos%20Hoteleros%202013.pdf> [Accessed 15 Jul. 2016].

Mandigo, T. R. (1987): Gauge the franchisor's support systems. *odging*12, 5, 43-44.

Manuel Dasí, F.M; Martínez-Vilanova Martínez. (2000): Comunicación y negociación comercial. 3ª ed. Madrid: Esic.

MARKETINGDIRECTO. *¿Cómo se hace una buena campaña de email marketing para el sector hotelero?* [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/e-mail-marketing/%C2%BFcomo-se-hace-una-buena-campana-de-email-marketing-para-el-sector-hotelero/>> [Consulta: 2 Abril 2013]

Marqués, J (2016): Turismo de Salud prevé facturar 1000 millones en España en el 2020. *El Economista*. 4 de febrero 2016, pp. 12.

Martín, I. (2008): Yield and Revenue Management. En Master Internacional en Dirección Hotelera. Universidad Europea de Madrid y Les Roches Suiza.

Martín Armario, E. (1993): Marketing. 1ª ed. Barcelona: Ariel.

Martínez Cañellas, A. (2014): El contrato de gestión hotelera. *Revista de Derecho UNED*, núm. 14.

Martorell Cunill, O., & Mulet Forteza, C. (2003). Estrategias de crecimiento de las cadenas hoteleras. Madrid: FITUR.

Mastrogiacomo, M. (2013): *Los principales secretos para realizar campañas de SMS marketing exitosas en el sector hotelero*. Nueva York: HeBS digital, Febrero 2012 [Consulta: 2 Abril 2013]. Disponible en Web:

<http://cdn.hebsdigital.com/cms/pressroom/Los_20_principales_secretos_para_realizar_campanas_de_SMS_marketing_exitosas_en_el_sector_hotelero.pdf>

McKensy and Company (2008): Mapping the market for medical travel.

McMahon-Beattie, U. y Donaghy, K. (2000): Yield management practices. En Ingold, A.; McMahon-Beattie, U. y Yeoman, I. (eds). *Yield Management: strategies for the service industries*, 2ª ed. London: Continuum, 179-198.

MESA DEL TURISMO. Estudio sobre la unidad del Mercado Turístico Español[online] <http://mesadelturismo.com/estudio/> Disponible en: [Acceso 5 Jul. 2015].

_____. Legislación General del Sector Turístico. [online] <http://mesadelturismo.com/legislacion/> Disponible en: [Acceso 8 Jul. 2015].

Mesalles Canals, L., Suárez Alonso, E. (2010): Hotel Control: Gestión económica práctica y análisis de las operaciones en un establecimiento de alojamiento turístico. Ed. Laertes.

MHI HOTEL INDEX. Especial 2003-2007. Del crecimiento de la oferta hotelera a la recuperación de la rentabilidad. MHI.

Mintzberg, H. (1991): La naturaleza del trabajo directivo. Ariel Economía. Barcelona.

Miquel Peris, S.; Parra Guerrero, F.; Lhermie, C.; Miquel Romero, M.J. (1999): Distribución comercial. 3ª ed. Madrid: ESIC, 1999. ISBN: 978-84-7356-205-8

Mullins Laurie, J. & Dossor, P. (2013): Hospitality Management and Organisational Behaviour. Pearson.

Navarro Ureña, A. (2009): Recepción hotelera y atención al cliente. 1ª ed. Madrid: Paraninfo.

Nonaka, I. y Takeuchi, I. (1995): The Knowledge Creating Company: How japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press, Inc.

Okumus, F. & Altinay, L. (2010): Strategic Management for Hospitality and Tourism: Content and Process. Routledge.

OMT (1993): Programa de competitividad y comercio de servicios turísticos. Mejora de la competitividad (Online), disponible en http://www.unwto.org/quality/index_

OMT (2014): Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid.

ONE TO ONE CAPITAL PARTNERS (2010): Informe Sector hotelero (2009-2010). [online] Available at: <http://www.onetonecf.com/es/> [Accessed 15 Jul. 2013]

ONU (2006): Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Nueva York.

ORDEN de 27 de septiembre de 2011, por la que se aprueban los distintivos de los apartamentos turísticos.

Patxot, X. (2007): Comunicación, marketing y relaciones públicas. En: Barquero Cabrero, J.D. y Barquero Cabrero, M. *Manual de las Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad*. Navarra: Deusto, p. 407-431. Colección Management Deusto, 2.

Pérez del Campo, E. (2012): Comunicación below the line. En: De Esteban Curiel, J; Pérez del Campo, E.; Rodríguez Herráez, B. *Comunicación comercial: Una visión práctica y aplicada*. 1ª Ed. Madrid: Pearson, p. 97-135

PERFORMICS. S-Net: *A Study in Social Media Usage & Behavior. Category Reports* [en línea]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/performics_us/performics-social-media-snet-category-report> [Consulta: 19 Junio 2013]

Peterson, D. (2016): Strategic Management for Tourism and Hospitality. Willford Press.

Phillips, R. L. (2005). Pricing and Revenue Optimization. Stanford Business Books. Stanford, CA.

PREFERENTE. *El plan para una clasificación hotelera única para toda España* [online] <http://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/el-plan-para-una-clasificacion-hotelera-unica-para-toda-espana-231724.html> Disponible en: [Acceso 5 Jul. 2015].

_____. *El mapa en 4 rankings de las empresas turísticas con más actividad en España*. [en línea]. Disponible en:

<http://www.preferente.com/noticias-de-agencias-de-viajes/el-mapa-en-4-rankings-de-las-empresas-turisticas-de-espana-245672.html>

[Consulta: 20 Diciembre 2015]

_____. *Distribución hotelera: bajan las agencias online y suben la venta directa y los GDS. Publicado por Preferente.com.* [en línea]. Disponible en:

<http://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/distribucion-hotelera-bajan-las-otas-y-suben-la-venta-directa-y-los-gds-231301.html>

[Consulta: 20 Diciembre 2015]

Pride, W.M.; Ferrel, O.C. (1997): *Marketing. Conceptos y estrategias*. 9ª ed. México: McGraw Hill, 1997. ISBN: 958-600-599-2

Prieto Herrera, J.E. (2006): *Merchandising: la seducción en el punto de venta*. 1ª ed. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones Ltda.

PUROMARKETING. *El vídeo como herramienta de marketing online* [en línea]. Disponible en: <<http://www.puromarketing.com/10/15192/video-como-herramienta-marketing-online.html>> [Consulta: 6 de Junio de 2013]

PWC. *Estudio: Cómo impulsar la eficiencia energética en el sector hotelero español*. [online] Available at: <http://www.pwc.es/es/publicaciones/energia/como-impulsar-la-eficiencia-energetica-en-el-sector-hotelero-espanol.html> [Accessed 15 Jul. 2016].

PWC (2013): *Cómo impulsar la eficiencia energética. Sector hotelero español*. PWC. Madrid

Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, *por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad*. (BOE, 20-noviembre-2007).

Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre, *por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas y los criterios contables específicos para microempresas*. (BOE, 21-noviembre-2007).

Reeves, C.A. y Reinar, D.A. (1994): "Defining Quality: Alternatives and Implications", *Academy of Management Review*. Vol. 19, nº 3.

Robledo, M. A. (1998). *Marketing relacional hotelero. El camino hacia la lealtad del cliente*. Madrid: Ediciones Profesionales Empresariales.

Roca, J.L. (2014): *La comercialización de eventos en hoteles*. Editorial Síntesis. Madrid.

Rodríguez-Antón, J. M. (2001): *Lecciones de Dirección y Organización de Empresas*. Moransal Asociados. Madrid.

Rodríguez-Antón, J. M. (2008): "Estructuras organizativas, estrategias y personas impulsoras de la innovación". *Revista Madri+d*. Monografía Nº 20, Págs. 77-83.

Rodríguez-Antón, J.M. y Alonso, M. (2008): *Organización y dirección de empresas hoteleras*. Pirámide. Madrid.

Rodríguez-Antón; J.M., Alonso-Almeida, M.M. y Celemin- Pedroche, M. de la S. (2013): "Responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas. Un estudio de casos". *Responsabilidad Social de la Empresa*. Nº 13, Vol. 5, nº 1, 15-50.

Rodríguez-Antón, J.M., Rubio, L., Alonso, M. y Celemin, M. de la S. (2008): "La nueva gestión hotelera basada en la transferencia del conocimiento: rumbo al futuro". *Comunicación*

presentada al XIII Encuentro AECA. 25-27 septiembre. Aveiro. Portugal.

Rodríguez Ardura, I. (2006): Comunicación de marketing. En: Rodríguez Ardura, I. Principios y estrategias de marketing. 1ª Ed. Barcelona: UOC, 2006. P.383-425

Rodríguez Herráez, B. (2012): El plan de comunicación. En: De Esteban Curiel, J; Pérez del Campo, E.; Rodríguez Herráez, B. Comunicación comercial: Una visión práctica y aplicada. 1ª Ed. Madrid: Pearson, p. 17-35.

Santesmases Mestre, M. (1999): Marketing: Conceptos y estrategias. 4ª ed. Madrid: Pirámide, 1999. ISBN: 978-84-368-1398-2.

Shoemaker, S. (2003): "Future of revenue management. The future of pricing services". *Journal of Revenue and Pricing Management*, 2(3), 271-279.

SKIFT. Top 25 Online Booking Sites in Travel for October 2013 [en línea]. Disponible en: < <http://skift.com/2013/11/11/top-25-online-booking-sites-in-travel> > [Consulta: 28 de Febrero de 2014]

Smith, B. C.; Leimkuhler, J. F. y Darrow, R. M. (1992): "Yield Management at American Airlines". *Interface*, 22, 1-2.

Stanton, W.J.; Etzel, M.J.; Walker, B.J. (1996): Fundamentos de Marketing. 10ª ed. México: McGraw Hill.

Starkov, M; Mechoso Safer, M. (2012): *La guía de la planificación del presupuesto de marketing online de 2013 para hoteleros avispados*. Nueva York: HeBS digital, Agosto 2012 [Consulta: 2 Abril 2013]. Disponible en Web:

<http://cdn.hebsdigital.com/cms/pressroom/La_guia_de_planificacion_del_presupuesto_de_marketing_online_de_2013_para_hoteleros_avispados.pdf >

_____. *Las tendencias de la tecnología móvil en el sector hotelero en 2013*. Nueva York: HeBS digital, Marzo 2013 [Consulta: 14 Junio 2013]. Disponible en Web:

<
<http://cdn.hebsdigital.com/cms/pressroom/Lastendenciasdelatecnologiamovilenelsectorhoteleroen2013.pdf> >

Stern, L.W.; El-Ansary, A; Coughlan, A.T.; Cruz.I. (1999): Canales de comercialización. 5ª ed. Madrid: Prentice Hall Iberia, 1999.

Such, M. J. (2007): La Financiación de las Multinacionales Hoteleras Españolas. Delta Publicaciones.

Talón-Ballester, P. & González-Serrano, L. (2013): "Future trends in revenue management, *Journal of Revenue and Pricing Management*, V: 12 (3), 289-291.

Talón-Ballester, P., González-Serrano, L. (2013): "Yield Revenue Management in the hotel sector: An Empirical Analysis of its application and results in Madrid, Spain" en Matías, A./ Nijkamp, P./ Sarmiento, M. " Quantitative Methods in Tourism Economics, 213-231. Editorial: Physica-Verlag/ Springer

Talón- Ballester, P., González-Serrano, L. y Segovia, M. (2012): Yield Revenue Management en el sector hotelero. Estrategias e implantación. Delta Publicaciones. Madrid.

Talón Ballester, P; Villacé Molinero, T; Flecha Barrios, M.D. (2007): “Cambio en la estrategia comercializadora de las empresas hoteleras hacia la distribución directa”. En: *XVI International Conference AEDEM*. Ed.16. Cracovia: [s.n].

Talón-Ballester, P., González-Serrano, L. and Figueroa-Domecq, C. (2014): “A model for evaluating revenue management implementation (MERMI) in the hotel industry”. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 13(4), pp.309-321.

Talluri, K. y Van Ryzin, G. (2005). *The theory and practice of revenue management*. Springer.

Tannenbaum, R. y Schmidt, W.H. (1958): How to choose a leadership pattern. *Harvard Business Review*, 36 (2), 95-101.

Tesone, D. & Pizam, A. (2009): *Principles of Management for the Hospitality Industry (The Management of Hospitality and Tourism Enterprises)*. Elsevier.

TRAVELCLICK. *Hotel Websites Increased Share of Bookings in Every Quarter in 2011 Among Individual Business and Leisure Travelers* [en línea]. Disponible en: <<http://www.travelclick.com/es/news-events/press-release/hotel-websites-increased-share-bookings-every-quarter-2011-among-individual-business-and>> [Consulta: 20 Abril 2013]

_____. *Flash Sale Sites Lose Popularity with Hoteliers TravelClick survey shows dissatisfaction with group discount model* [en línea]. Disponible en: <<http://www.travelclick.com/en/news-events/press-release/flash-sale-sites-lose-popularity-hoteliers-travelclick-survey-shows-dissatisfaction-group>> [Consulta: 29 Abril 2013]

_____. *Second Quarter Hotel Performance Shows Healthy Growth Across Online Channels* [en línea]. Disponible en: <<http://www.travelclick.com/es/news-events/press-release/second-quarter-hotel-performance-shows-healthy-growth-across-online-channels>> [Consulta: 20 Abril 2013]

_____. *Third Quarter 2012 Hotel Performance Shows Healthy Growth Across Online Channels* [en línea]. Disponible en: <<http://www.travelclick.com/es/news-events/press-releases/third-quarter-2012-hotel-performance-shows-healthy-growth-across-online-channels>> [Consulta: 20 Abril 2013]

_____. *Online Channels Continue to Show Most Occupancy Growth in Q4 2012* [en línea]. Disponible en: <<http://www.travelclick.com/es/news-events/press-releases/online-channels-continue-show-most-occupancy-growth-q4-2012>> [Consulta: 20 Abril 2013]

_____. *Online Distribution Channels Experience Healthy Growth in First Quarter 2013* [en línea]. Disponible en: <<http://www.travelclick.com/es/news-events/press-releases/online-distribution-channels-experience-healthy-growth>> [Consulta: 7 Junio 2013]

Uysal, M. & Schwartz, Z. (2016): *Management Science in Hospitality and Tourism: Theory, Practice, and Applications (Advances in Hospitality and Tourism)*. Apple Academic Press.

Vacas, C. (2012): *Contabilidad financiera para empresas turísticas*. Síntesis. Madrid.

Van der Wagen, L. & y Goonetilleke, A. (2015): *Hospitality Management, Strategy and Operations*. Pearson.

Venison, P.J. (2005): *100 Tips for Hoteliers: What Every Successful Hotel Professional Needs to Know and Do*.

Villacé-Molinero, T. (2012): El uso de las nuevas tecnologías en la comunicación comercial. In: C. Esteban Curiel, ed., *Comunicación Comercial. Una visión práctica y aplicada*, 1st ed. Madrid: Pearson.

Wood, R.C. (2015): *Hospitality Management*. Sage Publications.