

# "Políticas de innovación en turismo y su incidencia en los destinos "



**Dr. Antonio Guevara Plaza**

*Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación*

*Escuela Universitaria de Turismo-E.T.S.I. Informática*

*Universidad de Málaga*



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

# Evaluación de la incidencia económica del turismo (fuente OMT)

<http://www.world-tourism.org/espanol/>

- El turismo es uno de los mayores sectores económicos del mundo.
- Aunque la evolución del turismo en estos últimos años ha sido irregular, la OMT mantiene por el momento sus previsiones a largo plazo (informe *Turismo: Panorama 2020*), ya que no cree que las tendencias estructurales subyacentes hayan cambiado de manera significativa. cabe esperar por lo general que la actual ralentización se vea compensada a medio plazo.



# Evaluación de la incidencia económica del turismo

(fuente OMT)

- Los datos indican que hay un flujo continuo de turistas de las economías desarrolladas al resto de las economías.
- Los cuatro países que más gastan en turismo son EE.UU., Alemania, Japón y Reino Unido
- Los citados países lideran el número de usuarios de Internet, telefonía móvil, etc.,.
- Podemos además comprobar que los países que más gastan en turismo son los que poseen mayor número de usuarios en internet.

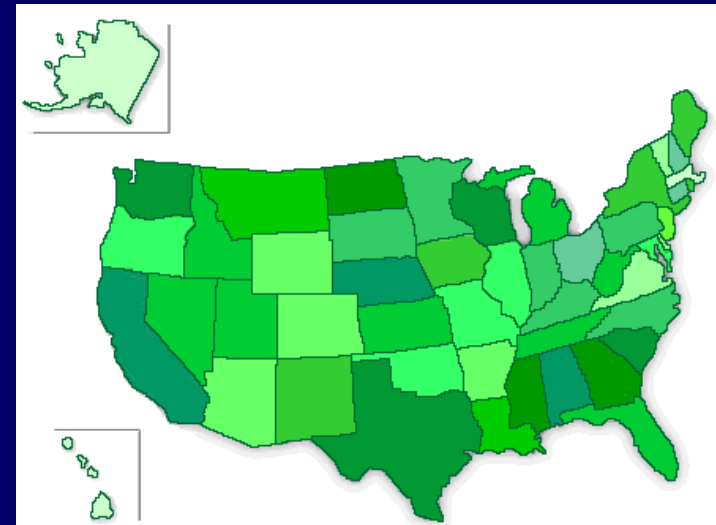


### LOS 20 PAISES EN INTERNET CON MAYOR NUMERO DE USUARIOS

| #  | Pais o Region                  | Usuarios, Ultimo Dato | Poblacion ( 2007 Est. ) | Penetracion Internet | Fuente de la estadistica | % Mundial Usuarios |
|----|--------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|
| 1  | <a href="#">Estados Unidos</a> | 210,080,067           | 301,967,681             | 69.6 %               | Nielsen//NR Nov/06       | 19.2 %             |
| 2  | <a href="#">China</a>          | 132,000,000           | 1,317,431,495           | 10.0 %               | CNNIC Dec/06             | 12.1 %             |
| 3  | <a href="#">Japon</a>          | 86,300,000            | 128,646,345             | 67.1 %               | eTForecasts Dec/05       | 7.9 %              |
| 4  | <a href="#">Alemania</a>       | 50,616,207            | 82,509,367              | 61.3 %               | Nielsen//NR Aug/06       | 4.6 %              |
| 5  | <a href="#">India</a>          | 40,000,000            | 1,129,667,528           | 3.5 %                | IWS Nov/06               | 3.7 %              |
| 6  | <a href="#">Reino Unido</a>    | 37,600,000            | 60,363,602              | 62.3 %               | ITU Sept/06              | 3.4 %              |
| 7  | <a href="#">Corea del Sur</a>  | 33,900,000            | 51,300,989              | 66.1 %               | eTForecast Dec/05        | 3.1 %              |
| 8  | <a href="#">Francia</a>        | 30,837,592            | 61,350,009              | 50.3 %               | Nielsen//NR Nov/06       | 2.8 %              |
| 9  | <a href="#">Italia</a>         | 30,763,848            | 59,546,696              | 51.7 %               | Nielsen//NR Oct/06       | 2.8 %              |
| 10 | <a href="#">Brasil</a>         | 25,900,000            | 186,771,161             | 13.9 %               | eTForecasts Dec/05       | 2.4 %              |
| 11 | <a href="#">Rusia</a>          | 23,700,000            | 143,406,042             | 16.5 %               | eTForecasts Dec/05       | 2.2 %              |
| 12 | <a href="#">Canada</a>         | 21,900,000            | 32,440,970              | 67.5 %               | eTForecasts Dec/05       | 2.0 %              |
| 13 | <a href="#">Mexico</a>         | 20,200,000            | 106,457,446             | 19.0 %               | AMIPCI Oct/06            | 1.8 %              |
| 14 | <a href="#">España</a>         | 19,204,771            | 45,003,663              | 42.7 %               | Nielsen//NR Oct/06       | 1.8 %              |
| 15 | <a href="#">Indonesia</a>      | 18,000,000            | 224,481,720             | 8.0 %                | eTForecasts Dec/05       | 1.6 %              |

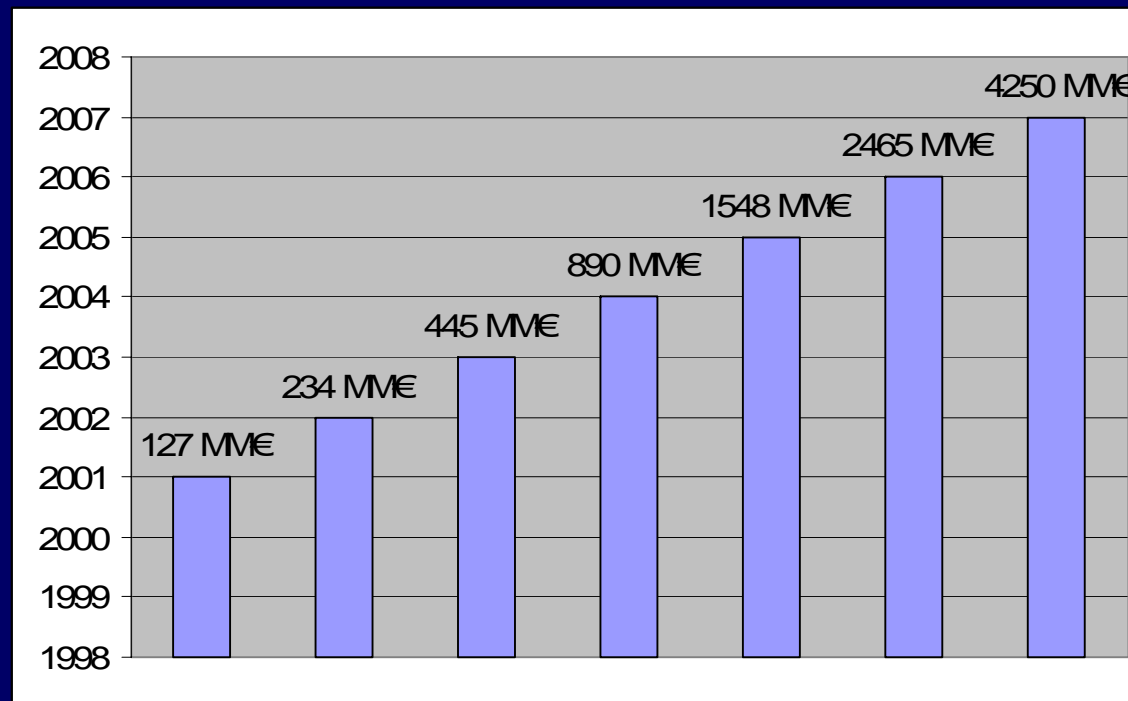
- Los 20 países líderes en Internet con el mayor número de usuarios
- Fuente: [www.exitoexportador.com/stats.htm](http://www.exitoexportador.com/stats.htm)

- Según el estudio Consumer Travel Trends Survey publicado por PhoCusWright
- En 2007 en EE.UU. Por 1ª vez se han comprado más viajes a través de internet (51%) que por los canales tradicionales
- Se prevé que para 2008 se alcanzará un 56% y en 2009 un 60%



# Internet y el comercio electrónico de productos turísticos

Los turistas usan cada vez más Internet para planificar y llevar a cabo sus estancias turísticas. La mayoría usa Internet para informarse antes de realizar el viaje, pero cada vez más aumenta las reservas y pagos. Podemos apreciar como ha crecido el B2C en España desde 2001:



Fuente: informe de desarrollo de la sociedad de la sociedad de la información en España

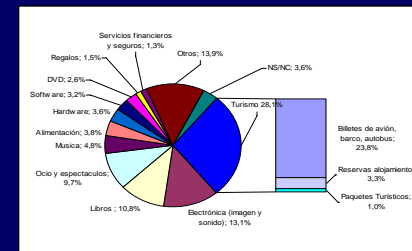
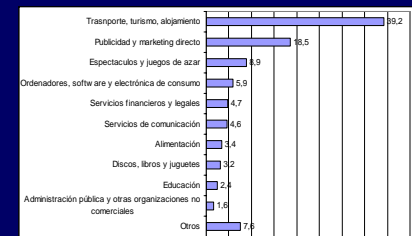
©Antonio Guevara (Dpto. LCC-UMA)

# Internet y el comercio electrónico de productos turísticos

- La realidad es que el uso de Internet viene creciendo de forma significativa en los últimos 10 años en todo el mundo.
- 885 millones de usuarios en 2005.....1.500 millones en 2008.

El resultado es que los productos turísticos son:

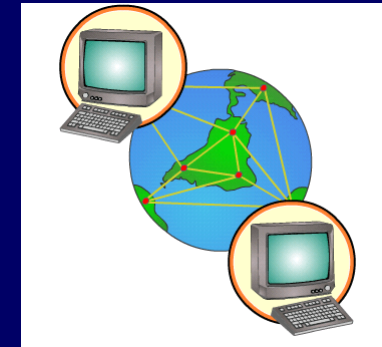
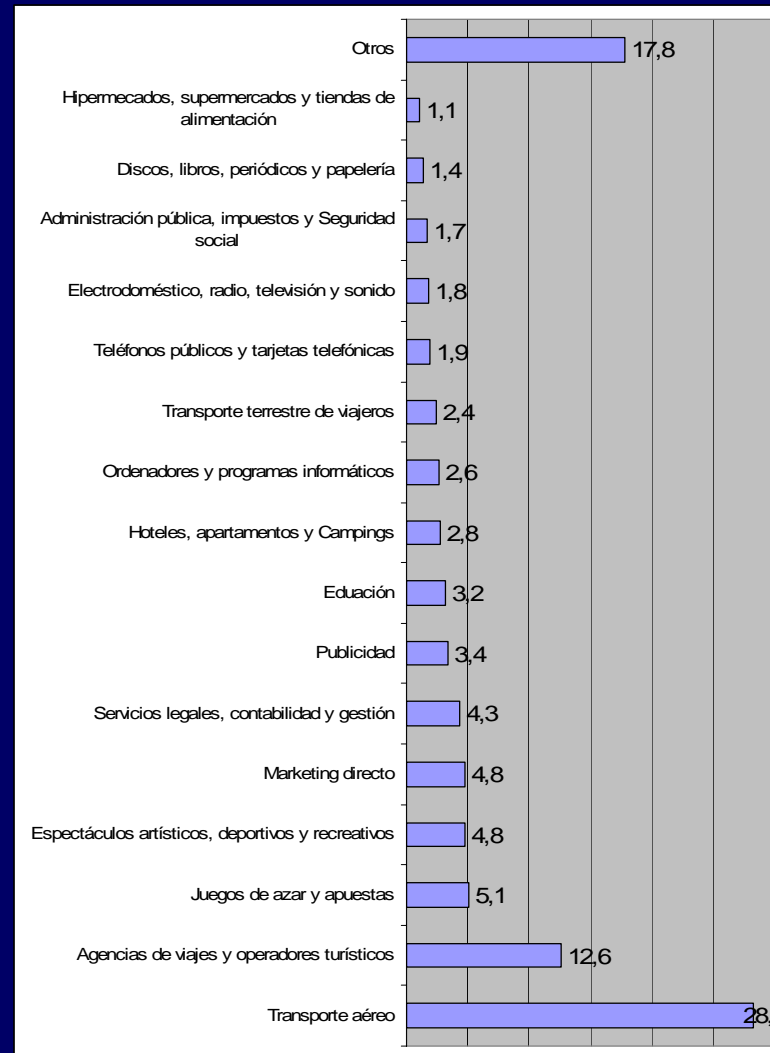
1. Los que generan, con diferencia, mayor nivel de negocio en Internet en España y en las países con economías desarrolladas.
2. Los que mejor se comercializan entre los usuarios de Internet, tanto en primera compra como en porcentaje de compradores cada año.
3. Además su compra se realiza varias veces al año con valores medios por compra superiores al resto de los productos o servicios ofertados en la red.





# Comercio electrónico de productos turísticos

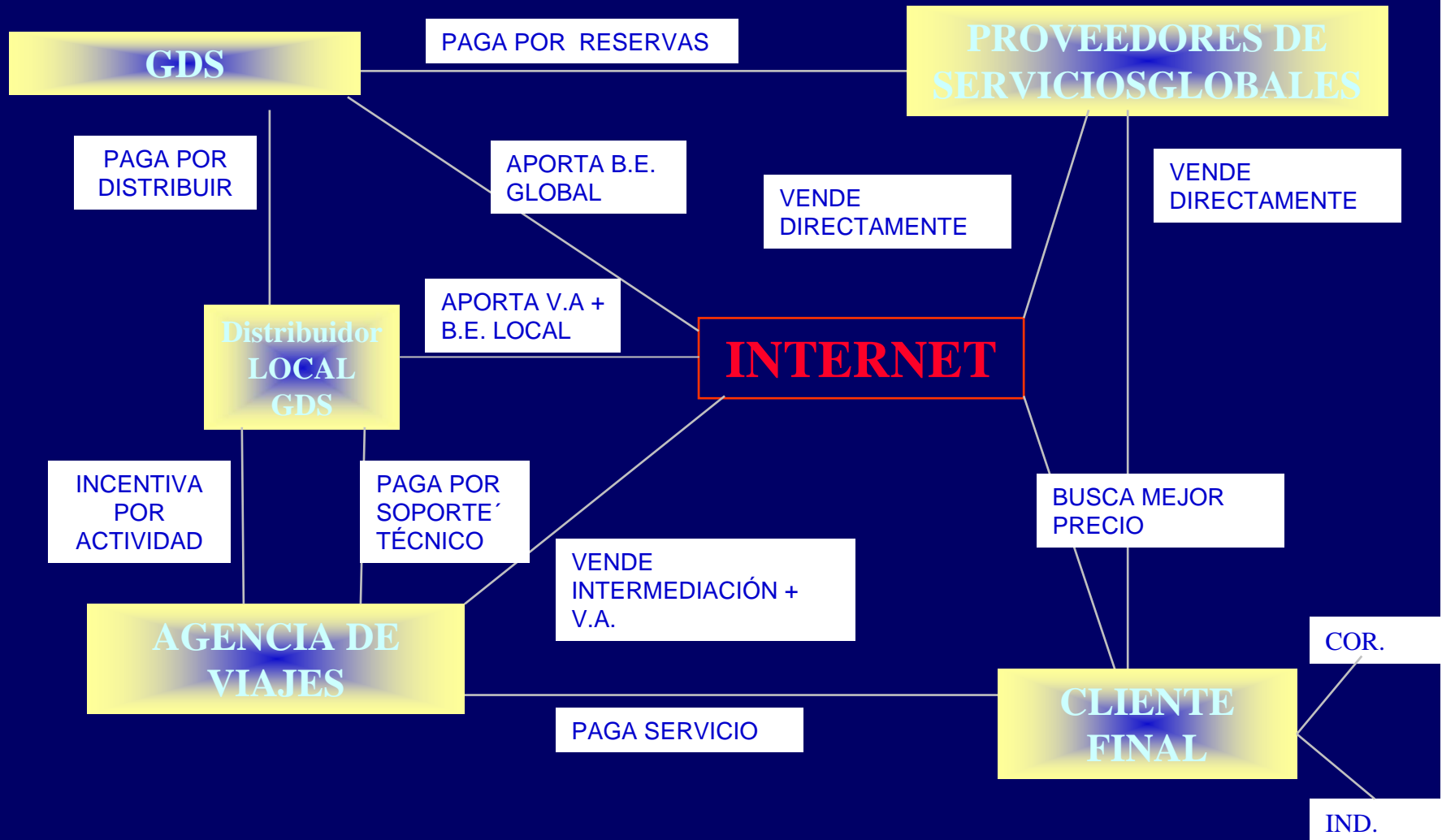
Distribución del volumen de comercio electrónico en 2007



Fuente: Informe sobre el comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago



# Las TICs han propiciado la creación de un nuevo Modelo de Negocio (fuente savia)



## Las Organizaciones de destinos u OMD



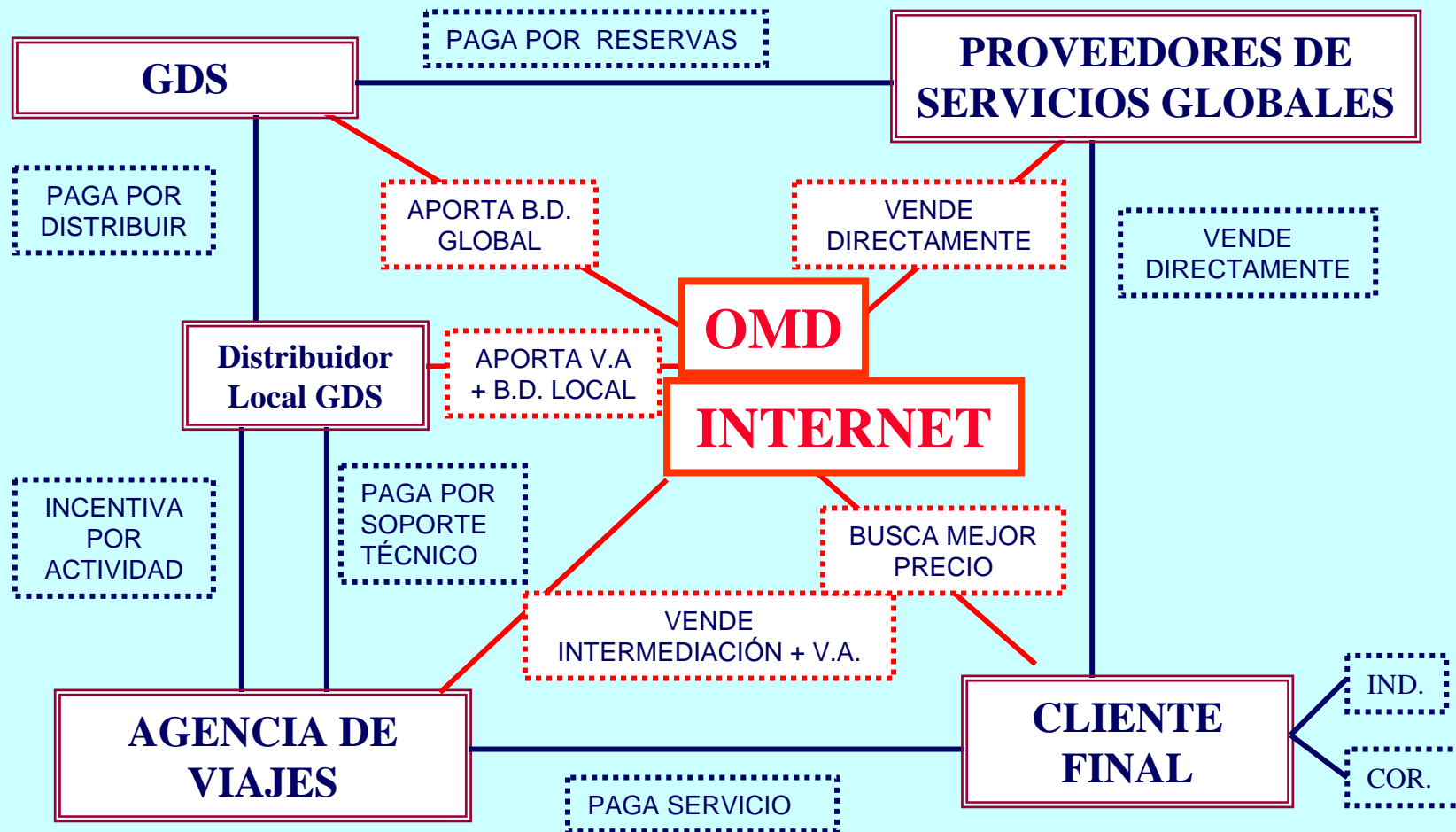
- ❑ Participan en Internet en la promoción de destinos
- ❑ Han tenido una incorporación lenta de las TICs
- ❑ Internet crea oportunidades y desafíos para las OMD en el campo de la comercialización y distribución.
- ❑ Podemos afirmar que el comportamiento de los usuarios en la búsqueda de información o servicios turísticos en Internet sigue en diferente orden la cadena:

destino + transporte + alojamiento + restauración +  
cultura/ocio

la entrada puede ser diferente, pero el **destino** acompaña siempre a la búsqueda.



■ Todos los cambios tecnológicos están definiendo el modelo en continuo cambio y en el que las OMD tienen gran importancia



# Dinamarca

Hotels Copenhagen - VisitDenmark - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.tourisonline.dk/visitdenmark/hotel/searchResult.do?regionId=3&lokalOmraadeId=&voksne=1&boern=0&fra\_day=27&fra\_month=10-2008&ti

visit denmark

Más visitados Windows Personalizar vínculos Hotmail gratuito Windows Media

Hotels Copenhagen - VisitDenmark Book London hotels at visitlondonoffers...

VisitDenmark.com

You are here: [Home](#) > [Hotels Copenhagen](#)

## Copenhagen

77 hotels and 67 available hotels

Hotels 1 - 10 of 77 hotels: 1 2 3 4 5 6 [Next page >>](#) [Last page >>|](#)

NOT kampagne Search

**Adjust search**

Name of hotel:

Region:

Town/Area:

Arrival:

Departure:

Adults:

Children:  (under 12 years)

stars:


**SEARCH**



[Advanced search](#)

Sort by:  Random  Price  stars  Hotel name  Town


Currency converter:


**First Hotel Vesterbro** ★★★★★  
Vesterbrogade 23, 1620 København V. [BOOK](#)  
Price per night: **DKK 1,695.00**

 First Hotel Vesterbro is a new and modern hotel in the heart of Copenhagen situated between charming Tivoli and the trendy suburb of... [Read more >>](#)

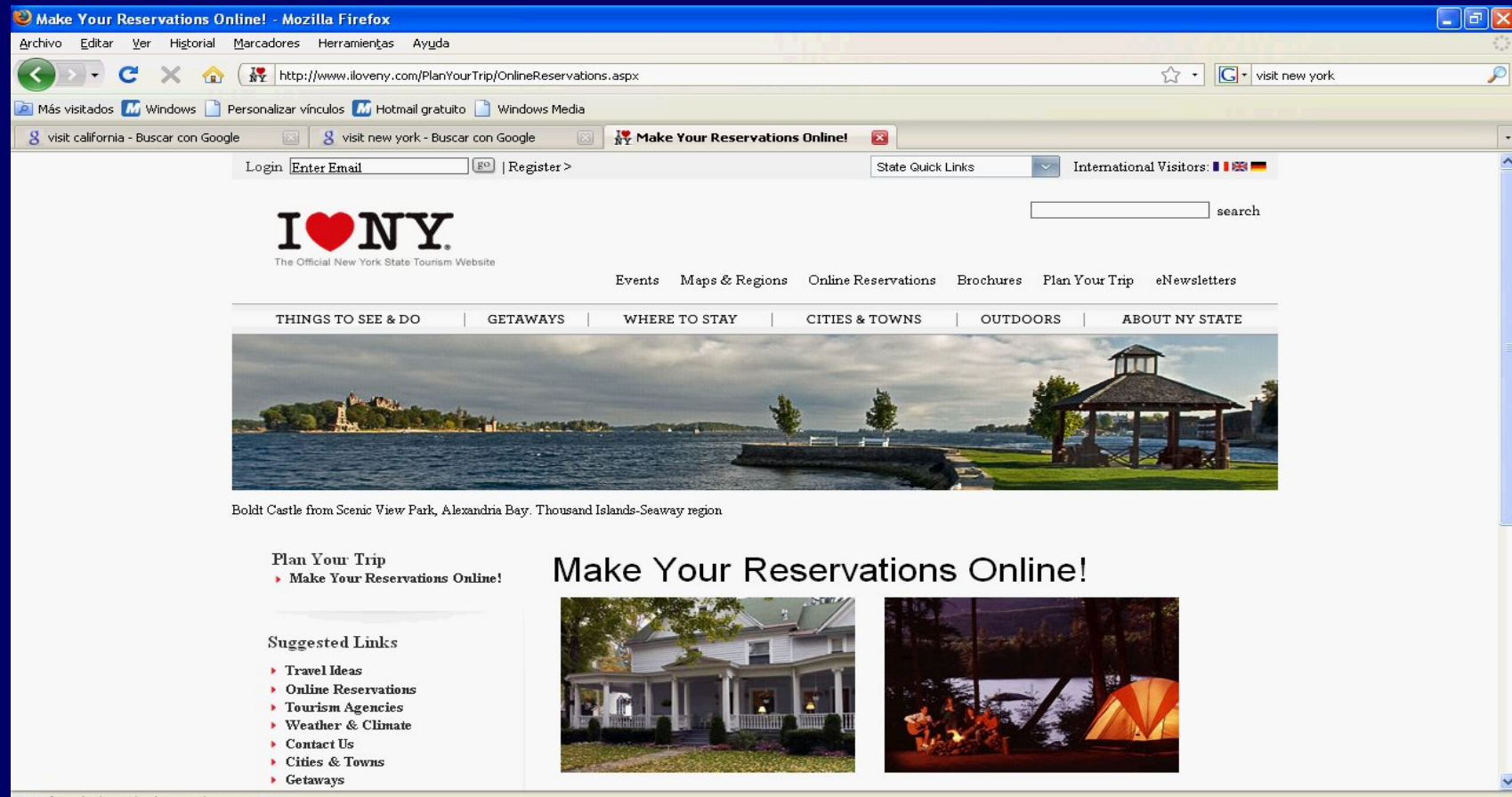
[See location on map](#)  Airport, 8 km.  Beach, 8 km.

**City Hotel Nebo** ★★★★★  
Istedgade 6-8, 1650 København V. [BOOK](#)  
Price per night: **DKK 420.00**

 City Hotel Nebo is a newly restored historical hotel, situated right next to the central station in the centre of Copenhagen. It takes 12... [Read more >>](#)

[See location on map](#)  Airport, 10 km.

# Estado de Nueva York



The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the I Love NY website. The browser's address bar shows the URL <http://www.iloveny.com/PlanYourTrip/OnlineReservations.aspx>. The website features the "I ♥ NY" logo and the text "The Official New York State Tourism Website". Navigation links include "Events", "Maps & Regions", "Online Reservations", "Brochures", "Plan Your Trip", and "eNewsletters". A horizontal menu lists "THINGS TO SEE & DO", "GETAWAYS", "WHERE TO STAY", "CITIES & TOWNS", "OUTDOORS", and "ABOUT NY STATE". A large banner image shows a scenic view of Boldt Castle on a lake. Below the banner, the text reads "Boldt Castle from Scenic View Park, Alexandria Bay, Thousand Islands-Seaway region". A section titled "Plan Your Trip" includes a link to "Make Your Reservations Online!". A "Suggested Links" section lists: "Travel Ideas", "Online Reservations", "Tourism Agencies", "Weather & Climate", "Contact Us", "Cities & Towns", and "Getaways". Two images are displayed: a large white house with a porch and a tent pitched near a lake at night.

# Londres

London Accommodation Guide - Book London Hotel Accommodation - Visit London - Mozilla Firefox


Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.visitlondon.com/accommodation/

Más visitados Windows Personalizar vínculos Hotmail gratuito Windows Media

London Accommodation Guide - ... Book London hotels at visitlondonoffers...

Visitors | Event Organisers | Media Centre | Corporate Login Register



Accommodation Places To Go What's On London Areas Travel Maps & Guides People Like You Special Offers


Hotels Bed & Breakfast Apartments & Self Catering Hostels & Campus Homestay Camping & Caravans Accessible

You are here: [Home](#) > [London Accommodation Guide](#)

### London Accommodation Guide

Welcome to Visit London's official accommodation guide. Whether you're looking for short-term, luxury, central and even cheap London accommodation, you'll find it here.

Read about different types of accommodation from bed & breakfast, serviced apartments, hostels through to camp sites and caravan parks. Or peruse our handy tips on how to choose and book accommodation in London; read visitor reviews and take advantage of our great hotel offers.



**Search for London Accommodation**

Check-in: 26 Sep 2008 Check-out: 27 Sep 2008

Rooms: 1 Room 1: Adults: 2 Children: 0

Accommodation name:

### Visit London Special Offers

By working closely with our partners, we have put together this special selection of excellent value deals.

|   |
|---|
| <b>International Hotel (Room Only)</b><br>★★★★ £49.50 <del>£39.50</del> |
| <b>St Giles Hotel</b><br>★★★ £60.00 <del>£46.00</del>                   |
| <b>The Cumberland Hotel</b><br>★★★★ £95.00 <del>£69.50</del>            |
| <b>The Cavendish London</b><br>★★★★ £117.00 <del>£69.00</del>           |
| <b>Kingsway Hall</b><br>★★★★ £94.50 <del>£69.50</del>                   |

All London Accommodation Offers

### Top 10 Accommodation

Trip Advisor Visitor Rated



# Barcelona y Turisme de Barcelona



BarcelonaTurisme



- Turisme de Barcelona es un Consorcio Público Privado nacido en 1994 y sucesor del patronato de Turismo de Barcelona.
- Aprovechando su forma jurídica se ha lanzado a la comercialización.
- En el año 2000 instauró su primer sistema de reservas pero gestionado por un tercero. En 2005 crea su propio sistema.
- Desde entonces no ha parado de incorporar oferta de servicios a su plataforma de comercio electrónico.



# BCNSHOP

BCNSHOP - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://bcnshop.barcelonaturisme.com/ barcelona turisme

Más visitados Windows Personalizar vínculos Hotmail gratuito Windows Media

BCNSHOP visit new york - Buscar con Google Fútbol y sólo fútbol en el canal de depo...

BarcelonaTurisme CATALÀ ENGLISH FRANÇAIS

BCNSHOP Compra en línea o llama al 932 853 832

VISITAS Y TOURS LUGARES DE INTERÉS TICKETS CERCA DE BARCELONA HOTELES RESTAURANTES Carrito: 0p

**BARCELONA BUS TURÍSTIC**  
Mucho Más que un Tour

**VUELOS**  
Las mejores ofertas de todas las compañías

**HOTELES**  
Más de 300 hoteles a tu disposición

**RESTAURANTES**  
Todas las cocinas, todos los precios

**MATERIAL TURÍSTICO**  
Mapas, guías y publicaciones de la ciudad

**PRODUCTOS CON DESCUENTOS**

- 5%- Articket Barcelona
- 10%- Barcelona Bus Turístico
- 10%- Barcelona Card
- 10%- Barcelona Scooter
- 10%- Barcelona Walks Gourmet
- 10%- Barcelona Walks Modernisme
- 10%- Casa Batlló
- 25%- Museu Olímpic i de l'Esport
- 10%- Zoológico de Barcelona

**LUGARES DE INTERÉS Y MUSEOS**

**MNAC**  
El Museu Nacional d'Art de Catalunya permite hacer un recorrido por mil años de arte ...  
Descuento: 5%

**Gran Teatre del Liceu**  
El Gran Teatre del Liceu, en la Rambla de Barcelona, constituye uno de ...

**VISITAS Y TOURS**

**Barcelona Walks Gourmet**  
Ven a pasear  
Disfruta de un itinerario lleno de sabor por las calles del casco antiguo y conoce la cultura gastronómica de Barcelona. ¡Buen provecho!  
Descuento: 10%

**TICKETS**

**Tablao Flamenco CORDOBES**

**arqui set**

**OPERA Y FLAMENCO**

**Guitarra**

**LOS MÁS VENDIDOS**

- 1- Barcelona Bus Turístico
- 2- Barcelona Card
- 3- Barcelona Bus Turístico de Noche
- 4- Articket Barcelona
- 5- Poble Espanyol

http://bcnshop.barcelonaturisme.com/Barcelona-Walks-Gourmet/\_vf-SMIY1yLukQTV1aq49kPFFvA7eDtDTICFXyQnx0kN-GiuQFyP3FC3h-hI3ASfHGBYqrwyJI

# BCNSHOP

Barcelona Walks Modernisme - Turisme de Barcelona - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://bcnshop.barcelonaturisme.com/Barcelona-Walks-Modernisme/\_yf-5Mly1yIukQTV1aq49kAo1OW312myqsW8lMeMFwjnBy4IHT-xxzYQ

BarcelonaTurisme

BCNSHOP

Compra en línea o llama al 932 853 832

CATALÀ ENGLISH FRANÇAIS

VISITAS Y TOURS LUGARES DE INTERÉS TICKETS CERCA DE BARCELONA HOTELES RESTAURANTES Carrito: 0p

**Visitas guiadas a pie**

- Barcelona Walks Gòtic
- Barcelona Walks Picasso
- Barcelona Walks Modernisme
- Barcelona Walks Gourmet
- Tours de Compras

**Por vuestra cuenta**

- Barcelona Bus Turistic
- Barcelona Bus Turistic de Noche
- Barcelona Card
- Material Turístico
- Alquiler de motos Cooltra
- Alquiler de motos MondoRent
- Tarjetas de transporte

**Visitas guiadas en autocar**

**Barcelona Walks Modernisme** -10% Compra on line

Ven a pasear

BarcelonaWalks Visite el **Quadrat d'Or del Eixample**, espacio privilegiado centro de la Barcelona modernista de finales del siglo XIX. Un atento paseo por esta zona permite admirar edificios modernistas, obra de arquitectos como Antoni Gaudí, Domènech i Montaner y Puig i Cadafalch, entre otros. No se pierda este auténtico museo al aire libre.

Ver más imágenes: 1-2-3-4-5 Video

Si tenéis cualquier duda durante el proceso de compra, llamadnos!  
**[34] 932 853 832**

Este producto también se puede adquirir en las agencias de viajes de la ciudad.

ACAV

**PRODUCTOS CON DESCUENTOS**

Terminado

# BCNSHOP

Barcelona Scooter - Turisme de Barcelona - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://bcnshop.barcelonaturisme.com/Barcelona-Scooter/\_yf-5MY1yIuKQTV1aq49kIjAJPFgo62Pc02QeGL9Y5d6IT1yahuhjc3jL0130Qw6LJW9\_gHK7QY

Más visitados Windows Personalizar vínculos Hotmail gratuito Windows Media

Barcelona Scooter - Turisme de B... visit new york - Buscar con Google Fútbol y sólo fútbol en el canal de depo...

BarcelonaTurisme CATALÀ ENGLISH FRANÇAIS

## BCNSHOP

Compra en línea o llama al 932 853 832

VISITAS Y TOURS LUGARES DE INTERÉS TICKETS CERCA DE BARCELONA HOTELES RESTAURANTES Carrito: 0p

### Visitas guiadas en moto

- Barcelona Scooter
- Barcelona Highlights tours

### Por vuestra cuenta

- Barcelona Bus Turístico
- Barcelona Bus Turístico de Noche
- Barcelona Card
- Material Turístico
- Alquiler de motos Cooltra
- Alquiler de motos MondoRent
- Tarjetas de transporte

### Visitas guiadas a pie


- Barcelona Walks Gótic
- Barcelona Walks Picasso
- Barcelona Walks Modernisme

## Barcelona Scooter

-10% Compra on line

### Visitas guiadas en scooter

**BarcelonaScooter** Barcelona Scooter es una **ruta guiada** panorámica por los principales lugares de interés turístico, con **scooters automáticas de 125 cc** y el acompañamiento de un guía que explica los puntos del recorrido.



Ver más imágenes: 1-2-3-4-5

**i** Si tenéis cualquier duda durante el proceso de compra, llamadnos!  
**[34] 932 853 832**

**ACAV** Este producto también se puede adquirir en las agencias de viajes de la ciudad.

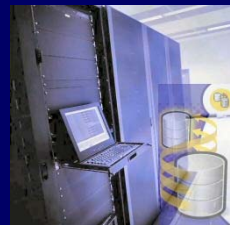
**PRODUCTOS CON DESCUENTOS**

5%- Articket Barcelona



**LOS Destinos , a través de sus Organizaciones deben aplicar políticas de Innovación y Tecnologías creando Sistemas de Información y Distribución para obtener ventajas competitivas**

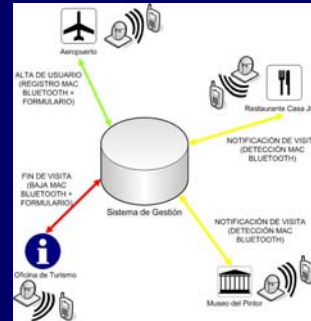
***SISTEMA DE INTEGRADO DE DESTINOS***







*enterprise resource planning*



*Sistema de trazabilidad Turística*



*WEB 2.0*

# *SISTEMA DE INTEGRADO DE DESTINOS*



*Puntos de Información turística*



*Sistema de Información Geográfica*



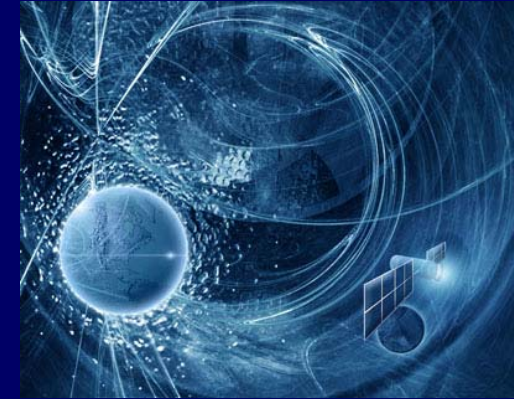
*Oficina de Información turística*



*Central de reservas*



*Sitio Web de promoción*



## CONCLUSIONES:

- ❑ **Las OMD, se convierten en organizaciones fundamentales a las que las empresas deben aliarse para la promoción y comercialización en Internet.**
- ❑ **En las OMD las administraciones aportan credibilidad en cuanto a imagen e información neutral. La solución para los proveedores es asociarse a las OMD.**
- ❑ **Deben de invertir en Innovación y Tecnologías para obtener ventajas competitivas**
- ❑ **¿Deben las OMD Distribuir o no? ¿podrían ser nuevos metaintermediarios?**