



“La Empresa Turística en el Siglo XXI: Desafíos y Oportunidades para la estrategia de Marketing”.

Seminario “Marketing Digital Turístico, Tu Empresa en la Web”

Prof. Guillermo Nova Castillo

Administrador de Empresas de Turismo

Master Internacional en Turismo y Hostelería

Doctor © en Marketing Turístico

Académico Instituto de Turismo – Universidad Austral de Chile

Puerto Varas, 24 de Septiembre de 2015

Marketing Turístico



¿Qué compra el cliente cuando compra turismo?

Desde lo psicológico-emocional

- Placer
- Salud
- Posición social
- Sorpresas
- Aventura
- Conquista
- Seguridad
- Exclusividad
- Reconocimiento
- Socialización

Desde lo lógico-racional

- Calidad de servicio
- Buena atención
- Conocimiento
- Confort
- Buen precio

Tipologías de Turistas



VIEJOS TURISTAS

Gustos homogéneos
Predecibles
Precio antes que calidad
Paquetes estándar
Poca importancia medio ambiente
Vacaciones = escape o ruptura con la vida diaria
“Hacer algo distinto, salir de la rutina”
Búsqueda de Sol y Playas

NUEVOS TURISTAS

Gustos diversos
Espontáneos
Precio igual que calidad
Paquetes personalizados
Notoria importancia por el medio ambiente
Vacaciones = cuidado de la salud y prolongación de la vida
“Anti-estrés, evitar envejecimiento”
Búsqueda de diversos destinos

¿Y SI APROVECHAMOS LAS OPORTUNIDADES?

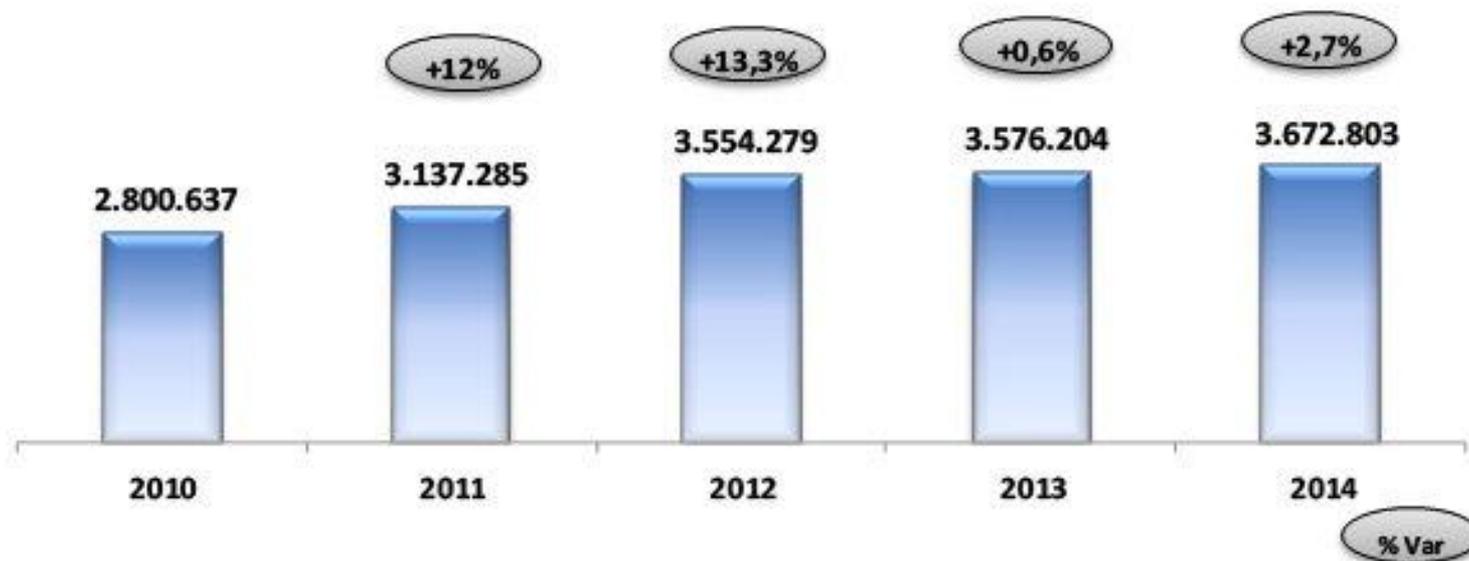


ASPECTOS RELEVANTES DEL TURISMO EN CHILE



- En 2014, el sector turismo representó casi el 4% del total de las exportaciones de bienes, superando a las exportaciones de vinos y la industria forestal y muebles de madera y levemente por debajo de la industria salmonera.
- El turismo aporta un 4,4% al PIB del país.
- El 4,6% de los puestos de trabajo existentes en el país son aportados por el turismo
- Se pretende que para el año 2020, el turismo aporte un 6% al PIB.

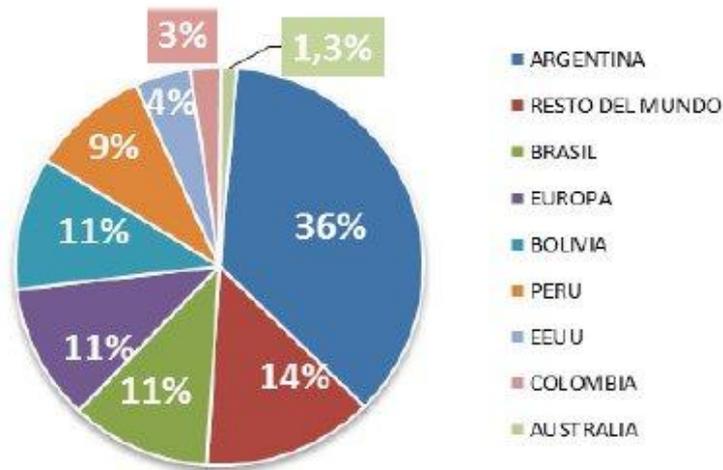
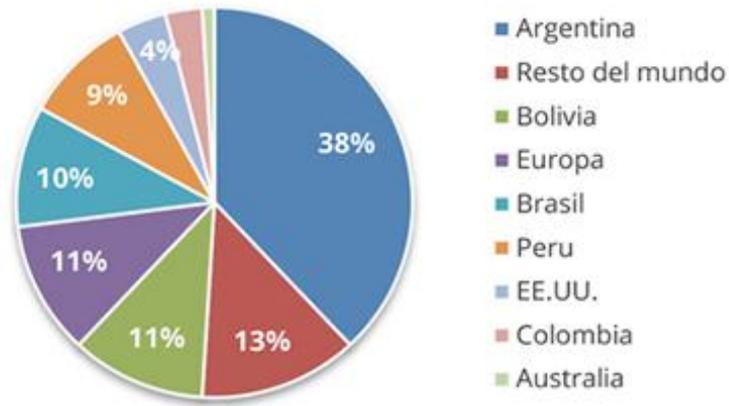
Comportamiento del Turismo Receptivo 2010-2014



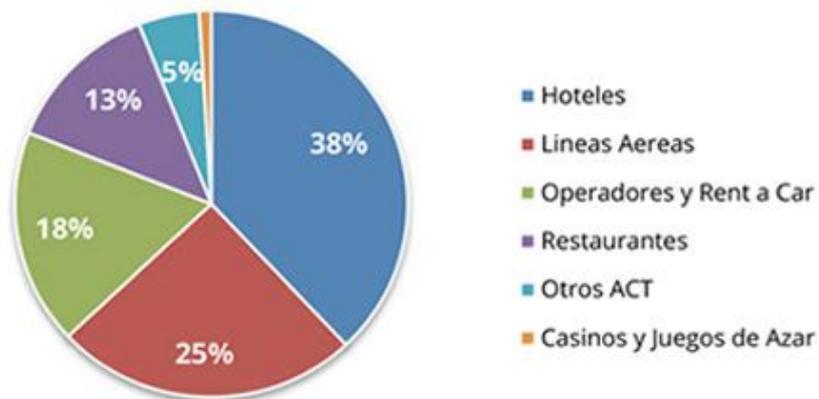
Evolución de Llegadas Internacionales a Chile Ene- Dic 2010-2014



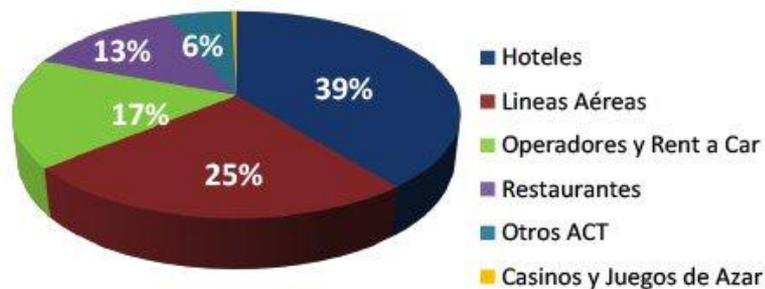
Peso por Mercado de Origen 2013 v/s 2014



Composición del Gasto con Tarjetas Extranjeras en ACT Ene – Dic 2013 v/s 2014 (%)

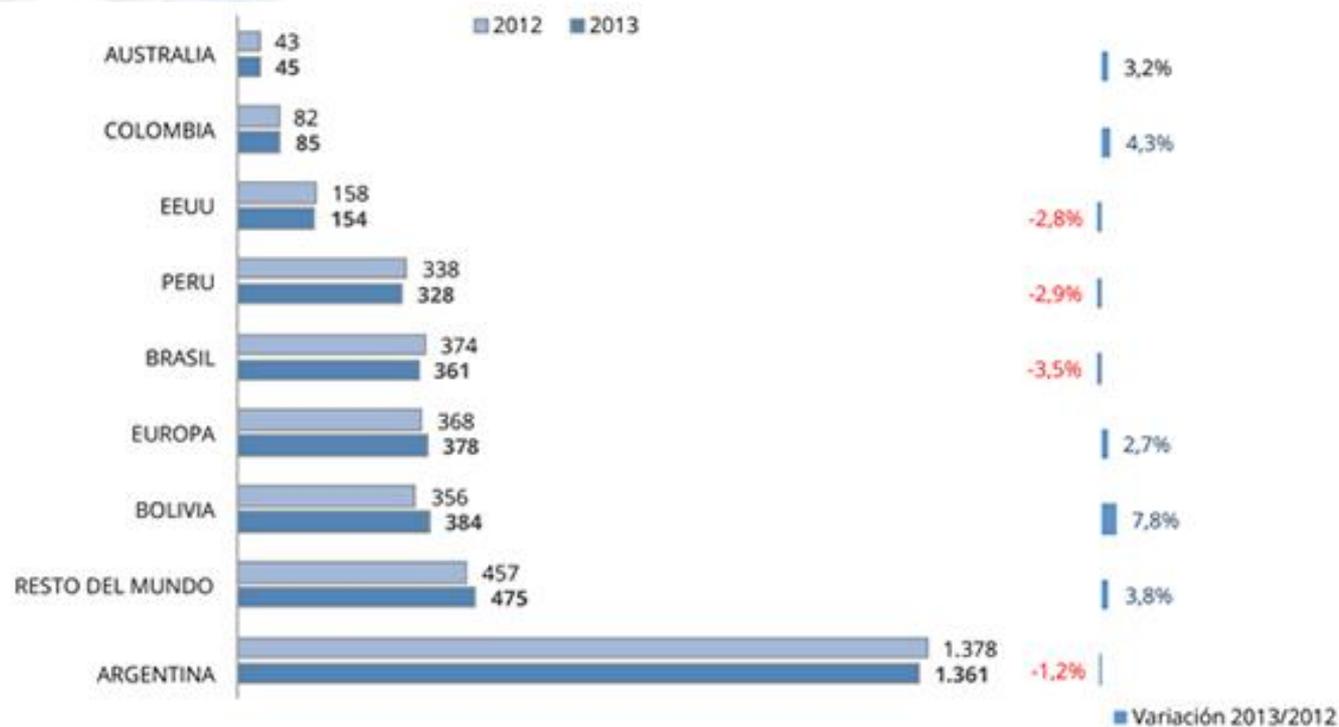


2013



2014

Evolución de Llegadas Internacionales a Chile por Mercado de Origen Ene-Dic 2013 v/s 2012 (en miles)



Región de Los Lagos – Situación actual



- En 2013 ocupó el cuarto lugar a nivel nacional en número de llegadas de pasajeros extranjeros a establecimiento de alojamiento turístico (cerca de 150.000 llegadas).
- En cuanto al número de pernoctaciones, ocupó el quinto lugar con un total de 233.000 para el año 2013.
- Ocupa el tercer lugar a nivel nacional en cuanto al número de visitantes extranjeros al SNASPE
- En cuanto al número de llegadas de pasajeros chilenos a establecimientos de alojamiento turístico, ocupó el quinto lugar en 2013 con casi 390.000 llegadas.

Región de Los Lagos – Situación actual



- En cuanto a oferta, la región ocupó el primer lugar durante 2013 en cuanto al número de establecimientos de alojamiento turístico (622 registrados), con una capacidad media de 7,6 habitaciones por establecimiento.
- También ocupó el primer lugar en cuanto a establecimiento de gastronomía y similares, con un 25,3% del total nacional (registrados).



- Mundo inestable.
- Aceleramiento del ciclo de vida de los productos.
- Crecimiento explosivo de las comunicaciones.
- Desarrollo de sistemas con toma autónoma de decisiones.
- Preocupación ecológica.
- Redefinición del papel de la mujer.
- Énfasis en la educación.



- Urbanización y homogenización de las ciudades.
- Agudización de las diferencias norte-sur.
- Glocalización (“pensar globalmente y actuar localmente”)
- Inglés como idioma mundial.
- Aceleración de la transformación tecnológica.
- Aumento de la importancia de países del Pacífico.
- Envejecimiento de la población.



- Profundización de alianzas estratégicas y megafusiones.
- Mayor flexibilidad de jornadas y horarios laborales.
- Matrimonios tardíos y familias monoparentales.
- Creciente congestión urbana.
- Cambios en las prácticas de trabajo (home base) y trabajo autónomo.
- Niveles crecientes de estrés.



TENDENCIAS DEL TURISMO



TENDENCIAS DEL TURISMO



- Aumento de ingresos y disponibilidad de tiempo libre.
- Crecimiento del mercado de jubilados y personas solas, con algún tipo de experiencia educativa o cultural.
- Polarización de los gustos turísticos: confort v/s aventura/cultura.
- Mayor preocupación por la seguridad, no sólo personal sino médica.
- Segmentación y especialización de los mercados: novios, deportes, familias con y sin hijos, minorías sexuales, clubes de afinidad (hobbies, deportes)...

TENDENCIAS DEL TURISMO



- Envejecimiento poblacional conduce a migraciones de jóvenes a países desarrollados y el consecuente turismo étnico.
- Vacaciones se dividirán en periodos más cortos.
- El turismo será un mercado de compradores.
- Turismo virtual **v/s** turismo humano.
- Destinos como accesorios de moda.
- Desarrollo orientado por mercado/producto y cada vez más temático.

TENDENCIAS DEL TURISMO



- Facilitación para los viajes intrarregionales (Unión Europea, CAN, Mercosur).
- Alternativas para nuevos segmentos de mercado.
- Fortalecimiento del turismo de naturaleza, deportivo (golf y náutico), congresos y convenciones y turismo de la tercera edad.
- Viajes espaciales en órbita baja y posiblemente a la luna.
- Congestión de destinos conducirá a limitaciones para su disfrute.

TENDENCIAS DEL TURISMO



- El turismo doméstico seguirá siendo el más importante.
- Adecuación de la oferta a los cambios de la demanda.
- Recursos insuficientes para satisfacer la demanda: agua, segundas residencias para extranjeros.
- Viajes más lejanos.
- Campañas lideradas por los consumidores para desarrollo turístico sostenible y comercio justo.

TENDENCIAS DEL TURISMO



- Aumento del gasto promocional en el exterior por parte de los países.
- Aumento significativo de la cooperación público-privada.
- Diferenciación del producto tradicional.
- Concienciación y promoción creciente de los temas medioambientales.
- Cambio de la economía del servicio a la de la experiencia (turismo vivencial / experiencial).
- Desintermediación.
- Tendencias hacia la recuperación del arte y la cultura tradicional.

TENDENCIAS DEL TURISMO



- Continuará la expansión del turismo mundial a una tasa del 4% promedio anual, hasta llegar a 1500 millones de turistas en el 2020.
- Depurando las cifras, la población que viaja es apenas del 3.5%.
- Europa continuará acaparando el 50% de la demanda mundial, seguida por Asia-Pacífico (25%) y Américas (18%).
- Fortalecimiento tecnológico que favorece reservas, gestión, marketing, intranet, internet, interactividad para la oferta de productos turísticos.
- China ocupará el primer lugar de llegadas, desplazando a Francia (ya se convirtió en 2013 en el primer país emisor de turistas a nivel mundial, superando a Alemania)

TENDENCIAS DEL TURISMO



- Cada vez mayor uso de páginas web y fanpages para la promoción turística.
- Concentración en aerolíneas y cadenas hoteleras e integración diagonal (seguros, divisas, equipajes), con la consecuente generación de economías de escala difícil de igualar.
- Aviones con menor consumo de combustible.
- Aerolíneas de bajo costo (low cost)
- Nuevas tecnologías en transporte: trenes levitacionales, automóvil eléctrico, transporte espacial, mega barcos de cruceros.



EL EMPRESARIO TURÍSTICO DE CARA A LOS NUEVOS DESAFÍOS



RETOS PARA LOS EMPRESARIOS TURÍSTICOS



- Un entorno turbulento
- Cero comisión para agencias de viajes
- Ticket electrónico
- Internet
- Nuevas tecnologías
- Demanda sensible a precios bajos
- Terrorismo / Calentamiento Global

AMENAZAS



- Demanda creciente
- Internet
- Nuevos hábitos de vacaciones
- Aparición de nuevos segmentos
- Preocupación por temas ambientales
- Urbanización y homogenización
- Horarios de trabajo reducidos
- Virtualización v/s humanización
- Turismo doméstico

OPORTUNIDADES

RETOS PARA LOS EMPRESARIOS TURÍSTICOS



- Conocimiento de las necesidades del cliente: Turismo a la medida
- Especialización
- Conocimiento de la oferta
- Conocimiento del producto
- Estructura del producto / Innovación

**REDEFINICIÓN
DEL NEGOCIO**

RETOS PARA LOS EMPRESARIOS TURÍSTICOS



- Adaptación de tecnologías
- Capacitación permanente
- Desarrollo de competencias laborales
- Servicio postventa (follow up)
- Calidad – Calidad - Calidad
- Trabajo en equipo y relaciones interpersonales
- Idiomas
- Marketing relacional (CRM) y fidelización de clientes
- Alianzas estratégicas
- Integración horizontal y vertical

**REDEFINICIÓN
DEL NEGOCIO**



**ALREDEDOR DE 4/5 DEL MOVIMIENTO
INTERNACIONAL DE TURISTAS ES
INTRARREGIONAL**



ALGUNOS EJEMPLOS



VEAMOS UN POCO



Fwd: vocativos - gnovacastil x tendencias y hábitos de la de x CasaVerde - Hostel ecológico x

www.casaverdemalcalhuello.cl



CasaVerde

Hostal ecológico

¿QUIENES SOMOS? EL HOSTAL TALLER DE VITRAL LIBRO DE VISITAS GALERÍA CONTACTO

Bienvenidos a nuestra casa, turismo sustentable con estilo propio.



CasaVerde

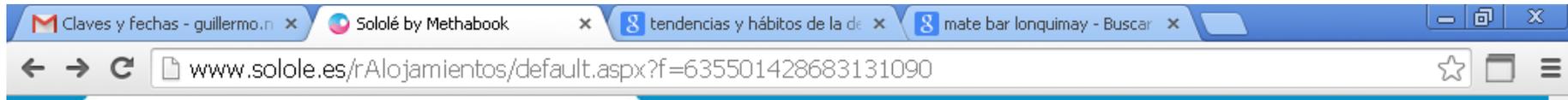
www.casaverdemalcalhuello.cl

Cuadros-Estadisticos-....xlsx Study-Spanish-in-Spai....png 569191620.gif

Mostrar todas las descargas...

Inicio CasaVerde ... 2 Explora... CV Nancy.p... Programa S... Microsoft P... Microsoft E... ES 21:12

VEAMOS UN POCO



Internacional **Ciudades españolas** **Costas e islas** **Nieve** **Entradas y tickets** **Traslados**

Busqueda de alojamientos

Datos alojamiento

Escribe tu destino: Nacionalidad:

Datos estancia

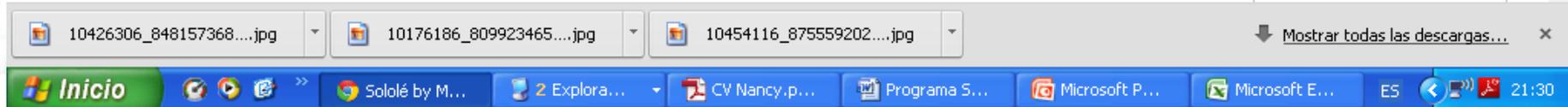
Fecha llegada: Fecha salida: Noches:

Huéspedes

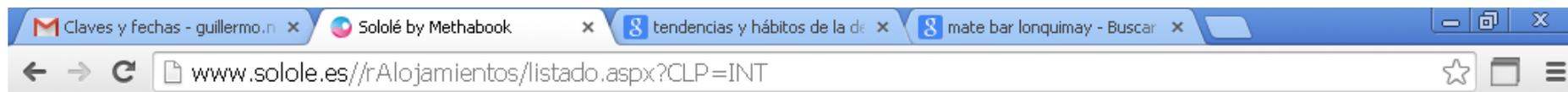
Habitaciones: Adultos: Niños:

Grupos

[Solicite su reserva de grupo](#)



VEAMOS UN POCO



BUSQUEDA DE ALOJAMIENTOS

[nueva búsqueda](#)

Santiago, Chile 29/10/2014-05/11/2014

[Mapa de los hoteles de esta página](#)

Filtre su búsqueda

Páginas

Pág 1 de 3

Ordenar por

Precio

Subzonas

Santiago

Nombre hotel

ok

- Todos los Hoteles
- Solo disponibles

Regimen

- Todos
- Alojamiento y Desayuno
- Media Pensión
- Pensión Completa
- Sólo Alojamiento
- Todo Incluido

Hostal Boutique Casaltura ★★★

Santiago Chile (Santiago de Chile)

desde 212.52€ [más tarifas](#)

Hostal Americano ★★

Centro

desde 264.38€ [más tarifas](#)

Hostal Forestal ★★★

Santiago Chile (Santiago de Chile)

desde 309.54€ [más tarifas](#)

Santiago Suite Apartment ★★★★★

SANTIAGO OF CHILE - SANTIAGO OF CHILE

desde 313.45€ [más tarifas](#)

Ah Hotels ★★★

SANTIAGO OF CHILE - SANTIAGO OF CHILE

desde 318.75€ [más tarifas](#)

Relen Suites Bellas Artes ★★★★★

Centro

desde 319.08€ [más tarifas](#)

Inicio



Solé by M...

2 Explora...

CV Nancy.p...

Programa S...

Microsoft P...

Microsoft E...

ES



21:32

VEAMOS UN POCO



ESPECIAL VIAJES PARA SINGLES

Escapadas | Cruceros | Grandes Viajes | Turismo Activo

<p>Calçotada y Visita a Bodegas</p> <p>Salidas desde Barcelona En autocar Salida 16 de Marzo 2014</p> <p>Precio desde 59 €</p>	<p>Singles a Lanzarote</p> <p>Vuelos por cuenta del Cliente 8 Días / 7 Noches Salidas: Julio - Agosto - Septiembre 2014</p> <p>Precio desde 525 €</p>	<p>Gran Crucero por el Rin</p> <p>Salidas desde: Madrid / Barcelona 8 Días / 7 Noches Salida 26 de Julio 2014</p> <p>Precio desde 1.860 €</p>	<p>Crucero Islas Griegas</p> <p>Salidas desde: Madrid / Barcelona 8 Días / 7 Noches Salidas: 02/06 - 18/08 - 15/09 de 2014</p> <p>Precio desde 1.025 €</p>
<p>Singles a la India</p> <p>Salidas desde Madrid / Barcelona 8 Días / 6 Noches Salidas de Mayo a Septiembre 2014</p> <p>Precio desde 990 €</p>	<p>Singles a Japón</p> <p>Salidas desde Madrid / Barcelona 11 Días / 9 Noches Salida de Junio a Septiembre 2014</p> <p>Precio desde 2.699 €</p>	<p>Aventura en Asturias</p> <p>P. Encuentro: Estación o Apto. en Asturias 7 Días / 6 Noches Salidas: De Junio a Septiembre 2014</p> <p>Precio desde 600 €</p>	<p>Aventura Andaluza</p> <p>P. Encuentro: Estación o Apto. en Sevilla 7 Días / 6 Noches Salidas: De Marzo a Septiembre 2014</p> <p>Precio desde 520 €</p>
<p>Singles a Jordania</p> <p>Salidas desde: Madrid / Barcelona 8 Días / 7 Noches De Marzo a Octubre 2014</p> <p>Precio desde 1.199 €</p>	<p>Singles a Dubai</p> <p>Salidas desde: Madrid / Barcelona 8 Días / 7 Noches De Marzo a Octubre 2014</p> <p>Precio desde 1.199 €</p>		

www.iltridaonline.com



f/viajesiltrida @iltridaviatges viajeroonline.org info@iltrida.com

CRUCEROS de SINGLES

Fin de Año Singles al Caribe
Grupo del 28 de Diciembre al 4 de Enero
www.cruceirosdesingles.com



¿Quieres empezar el año 2014 de forma única y espectacular?
Despide 2013 en un crucero inolvidable al Caribe, con singles como tú.
Tráete a tus amigos/as, o vente igual sin ellos, se lo perderás.
Aquí encontrarás más gente con ganas de pasarlo en grande.
Single o no, no te resignes, te garantizamos muchos amigos, ¡apúntate!



Precios desde:
1127€
TASAS
INCLUIDAS

Precio por persona, incluye:

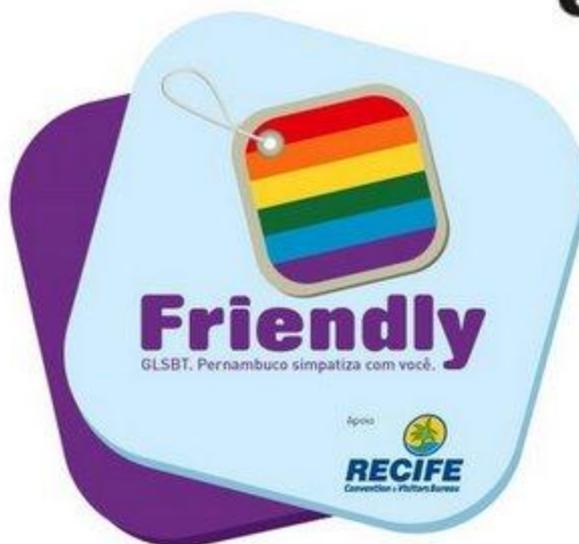
Crucero de 8 días / 7 noches en régimen de TODO INCLUIDO.
Vuelos de ida y vuelta desde Madrid a República Dominicana.
Traslado aeropuerto La Romana - puerto - aeropuerto.
Tasas de puerto y aeropuerto: 204 euros.
Asistencia durante todo el crucero de coordinadora de grupo.
Actividades de animación: juegos, fiestas temáticas musicales de disfraces, de blanco, cena de gala, espectáculos....
Seguro de asistencia médica en viaje.

No incluido:

Propinas de servicio: 72 euros, a pagar en el barco.
Seguro opcional de anulación y equipajes: 36 euros.
Excursiones facultativas y visitas turísticas.
Servicios de pago: masajes, internet, bebidas premium....

INFORMACIÓN Y RESERVAS EN WWW.CRUCEROSDESINGLES.COM
Teléfono de reservas: 876 200 199 - Email: info@cruceirosdesingles.com

VEAMOS UN POCO



VEAMOS UN POCO



VEAMOS UN POCO



VEAMOS UN POCO



VEAMOS UN POCO



VEAMOS UN POCO



Compartir Coche en España

https://www.blablacar.es

Bla Bla Car Registrarse | Iniciar sesión | Cómo funciona  2.7m

Conectamos conductores con pasajeros para compartir coche

¿Conduces a algún lugar?
Publica tu viaje

Encuentra tu viaje

De A Fecha **Buscar**

Una comunidad de confianza: perfiles certificados con opiniones

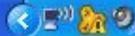
- 

★ Opinión dejada a **Pablo M.**
"Excelente conductor. Muy puntual. Ha sido un viaje fantástico. Recomendable 100%".
Nuria R.
- 

★ Opinión dejada a **Mar P.**
"Participativa y simpática. Compartirás conversaciones y tu viaje pasará volando".
Javier G.
- 

★ Opinión dejada a **Jacobo L.**
"Un viaje agradable y conducción genial. Además, me recogió y dejó donde más me convino".
Mariem K.

pagina-fan.jpg SetWidth651-samsung-....jpg 511570189-660x420.jpg [Mostrar todas las descargas...](#)

Inicio  Charla Marketing Digi... Microsoft PowerPoint ... Compartir Coche en E... ES  12:34

REFLEXIÓN FINAL



El mercado está repleto de oportunidades. La clave está en identificar los segmentos de mercado y generar una propuesta de valor innovadora que no sólo satisfaga una necesidad sino que se convierta en “deseo” a efectos a asegurar su viabilidad económica. En Turismo hay un camino llano para la inventiva y la creatividad..... y es una actividad que ha venido a radicarse al seno de nuestras necesidades más básicas!!!!

¡MUCHAS GRACIAS!

gnovacastillo@gmail.com