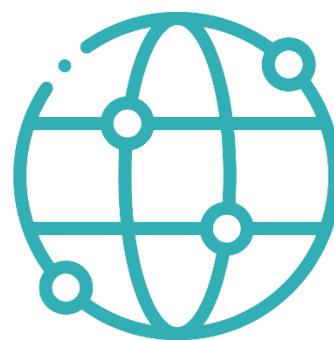


UNIDAD 12

Plataformas de Agencias de Viajes

DIGITOUR



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Título del Proyecto: Building Digitalisation
Readiness in the Tourism SME sector

Acrónimo del Proyecto: DIGITOUR

Nº del Proyecto: 2021-2-IE01-KA220-VET-000048348

Unidad: Plataformas de Agencias de Viajes

Grupo Objetivo Primario: PYMEs en el sector turístico

Grupos Objetivos Secundarios: proveedores expertos en FP y educación continua, representantes turísticos y formadores en las empresas.

Duración estimada: 120 minutos

Objetivos: Los objetivos de esta Unidad son:

- Identificar los diferentes subsectores turísticos en los que es posible operar.
- Presentar diferentes agencias de viajes y dar a conocer sus ventajas para las PYMEs del sector turístico.

Resultados del Aprendizaje: Al final de esta Unidad, serás capaz de:

- Identificar los diferentes sectores turísticos en los que se puede operar.
- Identificar las diferentes agencias de viajes online y sus ventajas para las PYME del sector turístico.
- Comprender cómo utilizar estas plataformas de agencias de viajes en línea en beneficio propio para impulsar tu negocio.

Índice

1. Introducción	4
2. Sectores Turísticos	4
	2

2.1 Restauración: comida y bebidas	5
2.2 Alojamiento	5
2.3 Transporte y viajes	6
2.4 Ocio y tiempo libre	6
3. Agencias de Viajes	7
TripAdvisor	7
AirBnB	8
Booking.com	8
Vrbo	8
Olivers Travels	9
Skyscanner	9
Hostel World	9
Bonappetour	10
HotelTonight	10
All Trails	11
Hopper	11
Yelp	11
WithLocals	12
Klook	12
GetYourGuide	12
HappyCow	13
4. Ventajas de utilizar estas plataformas	13
5. Riesgos del uso de estas plataformas	14
6. Recursos Adicionales	15
Lecturas Adicionales y Links	15
Videos	15

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida. Reproducción autorizada, con indicación de la fuente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1. Introducción

La presente **Unidad 12. Plataformas de Agencias de Viajes** tiene como objetivo principal el de identificar algunas de las diferentes agencias de viajes online con las que pueden colaborar para comunicar y promocionar sus servicios, así como explorar sus beneficios para las PYMEs del sector turístico.

En la actualidad, los clientes reservan su viaje y alojamiento con un método diferente. En este sentido, podemos afirmar que existe una tendencia creciente a realizar toda la planificación de un viaje a través de Internet, (Vender a través de agencias de viajes online, s.f.). Por ello, las agencias de viajes online y los sitios web de reserva de hoteles como Booking.com, Lastminute.com y Expedia son muy populares entre los clientes. Gracias a estas plataformas digitales, sus usuarios pueden elegir entre varias alternativas para organizar sus viajes en estos sitios web y aplicaciones móviles. Además, desde un único sitio web, los clientes pueden filtrar y comparar rápidamente diversas opciones de alojamiento, restauración, transporte y ocio.

A través de esta Unidad, podrás conocer los diferentes sectores turísticos que forman parte de una experiencia turística mayor (y, por lo tanto, que se interrelacionan entre sí para satisfacer las necesidades de turistas y viajeros) y cuáles son algunas de las agencias de viajes online más populares en la actualidad que atienden a los distintos sectores.

Si sabes cómo utilizar estas agencias de viajes online en tu beneficio, entonces podrás impulsar tu negocio.

2. Sectores Turísticos

El sector del turismo y la hostelería es amplio y puede dividirse en varios subsectores. Los cuatro sectores principales que vamos a tratar en la presente Unidad son: "Restauración", "Alojamiento", "Transporte y viajes" y "Ocio y tiempo libre", (*The Different Hospitality Sectors Explained*, s.f.).

A pesar de esta segmentación de la industria turística, es posible afirmar que, en cualquier subsector es posible implementar mejoras que garanticen la calidad del producto/servicio turístico ofertado, así como la satisfacción de los clientes.



2.1 Restauración: comida y bebidas

El mayor de los cuatro sectores de la hostelería, alimentación y bebidas, está integrado en todas las áreas de la industria, (The Different Hospitality Sectors Explained, s.f.). Esto no es sorprendente si tenemos en cuenta su presencia, por ejemplo, en alojamientos turísticos o la gran oferta de turismo gastronómico que existe en la actualidad como una modalidad de ocio.

Así pues, este sector desempeña un papel interesante dentro de la industria, ya que proporciona a las personas los refrigerios necesarios durante sus viajes y tiempo de ocio. Además, el sector de la alimentación y las bebidas ofrece a los turistas la oportunidad de socializar y conocer a lugareños y turistas mientras se divierten, (*Industria turística: Todo lo que hay que saber sobre el turismo: Revfine, 2022*).

2.2 Alojamiento

El sector del alojamiento es muy amplio y abarca desde los terrenos para caravanas hasta los complejos turísticos de lujo. Esencialmente, cualquier empresa que proporcione un lugar para que la gente duerma durante la noche forma parte de esta industria, (*Explicación de los distintos sectores de la hostelería, s.f.*).

Al igual que ocurre con la restauración, se trata de un sector crucial dentro de la industria del turismo y la hostelería, ya que las personas que viajan a distintas zonas necesitan un lugar donde relajarse y descansar, (*Industria turística: Todo lo que hay que saber sobre el turismo: Revfine, 2022*). Estas empresas se dirigen principalmente a diferentes segmentos del mercado en función de dónde estén ubicadas. Por ejemplo, los alojamientos situados en zonas urbanas atienden a turistas con estancias largas, mochileros y viajeros especiales (gobiernos, aerolíneas y militares). En lugares más pintorescos, ofrecen un lugar para que los huéspedes desconecten de su vida cotidiana, (*Explicación de los distintos sectores de la hostelería, s.f.*).



Los turistas elegirán su alojamiento en función de algunos factores como el precio, la ubicación y sus preferencias, (Rudman, 2022). El hotel, el motel y el alojamiento son algunas de las opciones que más gustan.



2.3 Transporte y viajes

Aunque el transporte o viaje es una actividad distinta dentro del sector del turismo, muchas personas lo equiparan erróneamente.

El transporte comprende tanto el medio de transporte utilizado por un viajero para llegar a su destino como su medio de transporte después de haber llegado, (Rudman, 2022). Al proporcionar transporte, la industria del transporte pretende ayudar a los viajeros a llegar a su destino. Esto puede implicar darles los recursos para llegar al lugar de vacaciones planeado en primer lugar, pero también podría implicar ayudarles a desplazarse una vez allí, (*Industria turística: Todo lo que hay que saber sobre el turismo: Revfine*, 2022).

El rendimiento de esta amplia industria afecta significativamente a todos los demás aspectos de la hostelería. Todas las demás empresas de un lugar determinado no podrían expandirse o incluso sobrevivir sin el turismo de viajes, (*Explicación de los distintos sectores de la hostelería*, s.f.).

El avión, el crucero y el tren son medios de transporte habituales en los viajes. También existen otros medios de transporte como los taxis, los autobuses y los servicios de conductor de alquiler. Muchos lugares cuentan con opciones adicionales de transporte local, como una excursión en burro por el Gran Cañón o un paseo en góndola por los canales de Venecia, (Rudman, 2022).

2.4 Ocio y tiempo libre

Cualquier acción realizada para el ocio, la relajación o el disfrute se considera recreación. Para rejuvenecer el cuerpo y la mente, dedicamos nuestro tiempo libre al ocio.

El sector del ocio depende de la renta disponible de sus clientes, (*Explicación de los distintos sectores de la hostelería*, s.f.). Los viajeros suelen visitar un lugar por el ocio y las atracciones turísticas disponibles. Estos viajeros pueden sentirse atraídos por opciones de entretenimiento que no se ofrecen donde viven, o puede que sólo

necesiten entretenimiento más genérico como parte de su viaje, que está disponible prácticamente en todas partes. A veces, lo que más atrae a los turistas a un lugar turístico concreto son las atracciones o lugares de ocio. Por otra parte, se han creado muchos locales de ocio diferentes para sacar provecho del turismo actual, (*Industria turística: Todo lo que hay que saber sobre el turismo: Revfine, 2022*).

Los viajeros pueden elegir el entretenimiento en función de su deseo de diversión, conocimiento o ganas de probar algo nuevo, (Rudman, 2022) ya que la industria del entretenimiento es amplia e incluye empresas como teatros o cines, atracciones turísticas como zoológicos y museos, deportes para espectadores y deportes participativos, (*Explicación de los distintos sectores de la hostelería, s.f.*). Asimismo, espectáculos, música en directo, acontecimientos deportivos, casinos y compras son algunas de las opciones de ocio más populares.

3. Agencias de Viajes

En el siguiente capítulo se describen brevemente algunas de las plataformas más populares de agencias de viajes online (OTAs, por sus siglas del inglés *Online Travel Agencies*) a nivel internacional.

Puede que algunas sean más conocidas que otras, pero incluso la menos conocida puede ser una lectura interesante para ti y tu desempeño profesional, ¡empléala como inspiración o como punto de partida para formarte en perspectivas innovadoras!

Diversificando tu conocimiento de estas OTAs, podrás diversificar tus ingresos y las personas con las que compartes tu lugar.

[TripAdvisor](#)



TripAdvisor, que se creó en el año 200 y tiene su sede en Needham (Massachusetts, EEUU) es un sitio online de viajes y restaurantes que se centra principalmente en proporcionar un espacio para compartir las opiniones de los usuarios y otros contenidos generados por ellos. Pero también incluye un servicio integrado de reservas de hoteles.

Sectores turísticos relacionados: Restauración, Alojamiento, Ocio y tiempo libre.

[AirBnB](#)

Con la mayoría de sus casas situadas fuera de las principales zonas hoteleras, la plataforma de alquiler de alojamientos Airbnb es famosa por dar a los clientes acceso a una variedad de opciones de alojamiento distintas en todo el mundo. Con su entrada en el negocio de la distribución hotelera online, Airbnb ha transformado el sector del alojamiento de viajes.



Según su propia web, esta empresa de viajes cuenta con una amplia gama de ofertas al alcance de prácticamente todo el mundo, desde camas de aire en pisos compartidos hasta mágicos castillos donde pasar una estancia de ensueño. Al poder verificar la identidad de los huéspedes, Airbnb ofrece un cierto nivel de seguridad. Además, los comentarios de anfitriones anteriores pueden ayudar a nuevos viajeros a determinar sus expectativas

Sectores turísticos relaciones: Restauración, Alojamiento, Ocio y tiempo libre.

[Booking.com](#)



Booking es uno de los mayores y más conocidos sitios web de viajes del mundo, reserva más de 1,5 millones de noches al día, (Top Online Travel Agencies, 2022).

En su sitio web y sus aplicaciones para móviles, disponibles en 43 idiomas, se pueden encontrar más de 50 millones de opiniones verificadas de huéspedes sobre propiedades en más de 200 países.

Sectores turísticos relacionados: Alojamiento, Transporte y viajes

[Vrbo](#)

En el sector, Vrbo está considerada como una empresa pionera. Ofrecen a los propietarios una plataforma para anunciar online sus casas de vacaciones en más

de 100 países diferentes. Además, conectan con un gran grupo de turistas que podrían convertirse en sus futuros visitantes.

Además de los propietarios, los administradores de propiedades también pueden utilizar los servicios de anuncios de Vrbo. Cuando los clientes pagan sus reservas en Vrbo, también pueden obtener un seguro de viaje. Además de ser muy conocida por formar parte de una de las mayores organizaciones de viajes del mundo, Vrbo está muy bien considerada como una empresa fiable.



Sector turístico relacionado: Alojamiento



[Olivers Travels](#)

Oliver's Travels pone a su disposición más de 1900 villas y castillos de lujo únicos y extravagantes de todo el mundo. Su equipo selecciona cuidadosamente cada propiedad para garantizar la mejor calidad a sus clientes. Con casi 20 años de experiencia en el sector, han enviado de vacaciones a más de 100.000 clientes satisfechos cada año.

Sector turístico relacionado: Alojamiento

[Skyscanner](#)



Skyscanner es un sitio web agregador que compara costes de todas las OTA, aerolíneas, hoteles y empresas de alquiler de coches mediante un metabuscador. Skyscanner identifica con frecuencia las mejores ofertas y permite a los viajeros ahorrar considerablemente en alojamiento y viajes.

Una vez hecha tu elección, Skyscanner te transferirá a la página de reservas del tercero para que puedas finalizar la reserva y asegurar tu vuelo.

Sector turístico relacionado: Transporte y viajes

Hostel World

Con más de 12 millones de valoraciones de viajeros, HostelWorld es una destacada plataforma de reserva de alojamientos en albergues de todo el mundo. También incluye en su cartera hoteles, bed and breakfasts y otras opciones de alojamiento de bajo coste.



A través de su aplicación móvil y sus herramientas de reserva online, Hostelworld quiere ser pionera en viajes sociales y satisfacer las demandas de los viajeros que desean conectar con otros mientras exploran su entorno. Su sitio web y su aplicación admiten veinte idiomas diferentes.

Sector turístico relacionado: Alojamiento

Bonappetour

Bon Appetour
taste the world

Un mercado comunitario llamado BonAppetour pone en contacto a turistas con cocineros caseros cercanos para ofrecer una experiencia especial de comida casera en cualquier lugar del mundo. Su objetivo es hacer que comer en casa sea un componente crucial de cada experiencia de viaje inolvidable.

Esta plataforma permite a los turistas elegir entre una gran variedad de experiencias gastronómicas exclusivas ofrecidas por una comunidad de anfitriones cuidadosamente seleccionada, como una sesión de preparación de paella en una terraza de Barcelona, un suntuoso festín italiano con una "nonna" en Roma y una experiencia de ceremonia tradicional del té en Tokio. De acuerdo con numerosas de las reviews disponibles en su web, la experiencia BonAppetour fue la mejor parte del viaje de muchos usuarios.

Sectores turísticos relacionados: Restauración, Ocio y tiempo libre

HotelTonight



HotelTonight, propiedad de Airbnb, es una agencia de viajes y un metabuscador al que se puede acceder a través de una página web o una aplicación móvil.

En América, Europa, Japón y Australia se utiliza para hacer reservas de alojamiento de última hora.

Sector turístico relacionado: Alojamiento

All Trails

AllTrails es una aplicación móvil de viajes y fitness que se utiliza para actividades de ocio al aire libre como senderismo, ciclismo de montaña, escalada y deportes de invierno.



Los usuarios del servicio tienen acceso a una base de datos de mapas de senderos que también contiene evaluaciones y fotos de los usuarios. Estos recursos se pueden utilizar tanto online como offline, dependiendo de la suscripción del usuario.

Sector turístico relacionado: Ocio y tiempo libre



Hopper

Con el uso de su propio algoritmo y datos históricos, el software de viajes Hopper, que está disponible en iOS y Android, pretende ayudar a los usuarios a reducir el coste de los billetes de avión.

Aunque varios usuarios afirman utilizar Hopper más como herramienta de investigación antes de reservar directamente con la aerolínea o el hotel, la descarga de Hopper es gratuita y se puede optar por hacer una reserva directamente a través de la aplicación. Según la empresa, puede anticipar las tarifas de los vuelos hasta con un año de antelación con una tasa de precisión del 95%.

Sectores turísticos relacionados: Alojamiento, Transporte y viajes

Yelp

Yelp Inc. es la empresa estadounidense creadora de la web Yelp.com y la aplicación móvil Yelp, en los que se publican reseñas enviadas por el público en general sobre establecimientos, de manera similar a como funciona TripAdvisor.



Además, gestiona el servicio de reserva de mesas Yelp Guest Manager.

Sector turístico relacionado: Restauración

WithLocals



experiencial Withlocals.

Withlocals se utiliza como ejemplo del papel y el impacto de la economía colaborativa en el turismo, sobre todo el gastronómico, y de la demanda de "autenticidad" y "experiencias" por parte de los consumidores, y se describe a sí misma como un intento de lograr la "personalización masiva" en lugar de ofrecer viajes en grupo o paquetes turísticos.

Los viajeros pueden reservar viajes privados personalizados con anfitriones locales a través de la empresa de turismo

Sectores turísticos relacionados: Restauración, Ocio y tiempo libre



Klook

Klook ofrece a sus clientes experiencias divertidas en cualquier momento y lugar, desde las mejores ofertas de escapadas hasta entradas a parques recreativos, los mejores restaurantes de la ciudad e incluso hoteles y transporte para llevar a sus clientes del punto A al punto B. Es, pues, una ventanilla única para los viajeros que quieren planificar su tiempo de ocio y disfrutar al máximo del destino elegido.

Klook ofrece a sus clientes experiencias divertidas en cualquier momento y lugar, desde las mejores

Sectores turísticos relacionados: Restauración, Alojamiento, Transporte y viajes, Ocio y tiempo libre

[GetYourGuide](#)

GetYourGuide es una agencia de viajes online y un mercado de operadores turísticos y excursiones situado en Berlín. Se puede acceder tanto a una aplicación móvil para iOS y Android como a un sitio web.

GetYourGuide ofrece entradas para varios destinos turísticos, así como visitas y excursiones, actividades como clases de cocina.

Sector turístico relacionado: Ocio y tiempo libre



[HappyCow](#)



HappyCow se fundó en 1999 para ayudar a los viajeros y a la gente de todo el mundo a encontrar opciones vegetarianas y cocina sana durante sus viajes. Su personal está formado por veganos y vegetarianos y está administrado por veganos desde un punto de vista vegano.

Su comunidad online está formada por personas de todo el mundo que creen fervientemente en el estilo de vida vegano como una forma de vida sana, ética y sostenible para el medio ambiente. HappyCow es un centro de internet en constante evolución que proporciona cada mes a millones de usuarios información sobre restaurantes y tiendas de alimentos saludables.

Sector turístico relacionado: Restauración

4. Ventajas de utilizar estas plataformas

Formar parte de estas plataformas de viajes online tiene muchas ventajas para pequeñas empresas turísticas.

En primer lugar, te proporciona acceso instantáneo a un gran número de clientes potenciales, ya que es una forma barata de anunciar tu negocio o alojamiento. Esto también se traduce en una significativa reducción de tu gasto en marketing online, ya que estas plataformas invertirán en su propio marketing y publicidad para atraer a clientes potenciales y tu anuncio se verá beneficiado.

Ten en cuenta además que los clientes online suelen tener sus propios sitios web preferidos de agencias de viajes online, donde pueden comparar costes y servicios ofrecidos por proveedores individuales en un solo sitio. Este grupo de posibles clientes también puede dejar una reseña en el sitio web o plataforma de viajes sobre tu negocio y esto puede dar confianza a los nuevos clientes para reservar, es decir, de facilitar el EWOM (para saber más, echa un vistazo a la **Unidad 7. Comportamiento online del consumidor turístico** del programa DIGITOUR).

5. Riesgos del uso de estas plataformas

Igualmente, hay algunos riesgos asociados que es bueno conocer antes de inscribir tu actividad profesional o tu empresa en estas plataformas de agencias de viajes online. Por muchos beneficios que aporte, también es importante conocer los riesgos y evaluar si es la opción adecuada para ti.

En primer lugar, las agencias de viajes online suelen cobrar comisiones por cada venta realizada a través de su plataforma. Este tipo de comisiones puede oscilar entre el 10% y el 25% del coste bruto. Además, debido al aumento del tráfico en los sitios web de las plataformas de viajes, los hoteleros pagan a éstas una comisión para que sus propiedades puedan crear más visibilidad y reservas, de manera similar a como se pagaría por obtener un mejor posicionamiento en un motor de búsqueda online. Conseguir los mismos efectos utilizando únicamente vías directas sería increíblemente difícil y caro.

Por otra parte, al igual que en un contrato, debes leer detenidamente los términos y condiciones de cada agencia de viajes con la que desees hacer negocios. Aunque cada agencia puede tener una estructura similar en sus contratos, algunas pueden tener condiciones más restrictivas en lo que se refiere a cancelaciones y políticas de reventa automática de habitaciones o servicios, por ejemplo.

En el caso de que tu empresa se dedique a proporcionar alojamiento turístico, entonces es posible que necesites una forma de gestionar la disponibilidad de habitaciones en distintas plataformas de agencias de viajes online, en tu propia página web y en tu recepción. Hay algunos programas que te permiten gestionarlo en un calendario para evitar el exceso de reservas. Sin embargo, su instalación costaría tiempo y dinero.

6. Recursos Adicionales

Lecturas Adicionales y Links

[¿Cuáles son los sectores de la industria turística? Todo lo que necesita saber - Gomeranoticias](#)

[Industria del turismo: todo lo que necesita saber sobre el turismo](#)

[OTAs en turismo: qué son y cómo funcionan | Ostelea](#)

[10 mejores agencias de viajes online OTA en 2023 - Cloudbeds](#)

[¿Qué son las OTA? - Entorno Turístico](#)

Fernandes, F. A. (2017). *Perceived value of buying tourism services through an online travel agency*. Porto: University of Porto.

<https://www.proquest.com/openview/5eb9358c10c9c8a4759fb9d0b2fbcd3e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Vuelos, cruceros y excursiones. (sd). Opgehaald van NSW Government: [Flights, cruises and tours | NSW Fair Trading](#)

Irgashevich, S., Odilovich, O., & Mamadaliyevich, G. (2022). Internet technologies in the tourism industry. *Web of scientidt: International scientific reserach journal*.

<https://wos.academiascience.org/index.php/wos/article/view/2373/2252>

Roger-Monzo, V., Marti-Sanchez, M., & Guijarro-Garcia, M. (2015). Using online consumer loyalty to gain competitive advantage in travel agencies. *Journal of Business Research*, 1638-1640. Opgehaald van Science Direct. [Using online consumer loyalty to gain competitive advantage in travel agencies - ScienceDirect](#)

Vender a través de agencias de viajes online. (sd). Opgehaald van

NIBUSINESSINFO.CO.UK: [Advantages and disadvantages of online travel agents | nibusinessinfo.co.uk](#)

Steeves, K. (2020, February 13). *The top online travel agencies for selling experiences*. Opgehaald van checkfront: [The Top Online Travel Agencies for Selling Experiences - Checkfront](#)

Utilizar una agencia de viajes frente a reservar por su cuenta: what's best? (2022, September 29). Opgehaald van Travel perk:

<https://www.travelperk.com/blog/using-travel-agent-vs-booking->

¿Por qué los consumidores prefieren reservar en agencias de viajes online?. (2023, March 23). Opgehaald van foundever: [Why do consumers prefer booking with online travel agencies? -](#)

Videos

AltexSoft. (2019, November 14). *How booking engine works in online travel agency*.

Opgehaald van YouTube: [How Booking Engine Works in Online Travel Agency](#)

AltexSoft. (2019, September 20). *What is online travel agencnt and how does it work?*

Opgehaald van YouTube: [What is online travel agency and how does it work?](#)

AltexSoft. (2020, November 10). *Marketing in Online Travel Agency*. Opgehaald van YouTube: [Marketing in Online Travel Agency](#)

Checkfront. (2017, April 6). *Should you list on online travel agencies (OTAs)?*
Opgehaald van YouTube: [Should you list on Online Travel Agencies \(OTAs\)?](#)