

# Tendencias internacionales del Sector Turismo: Impulso a la innovación en la calidad de los servicios turísticos

Dra. Trinidad Cortés Puya

Reunión de Actualización de Consultores  
Programas de Calidad  
2 de diciembre de 2014  
Acapulco, México

# Objetivo de este encuentro

Identifiquemos  
tendencias

Comprender  
cómo estamos

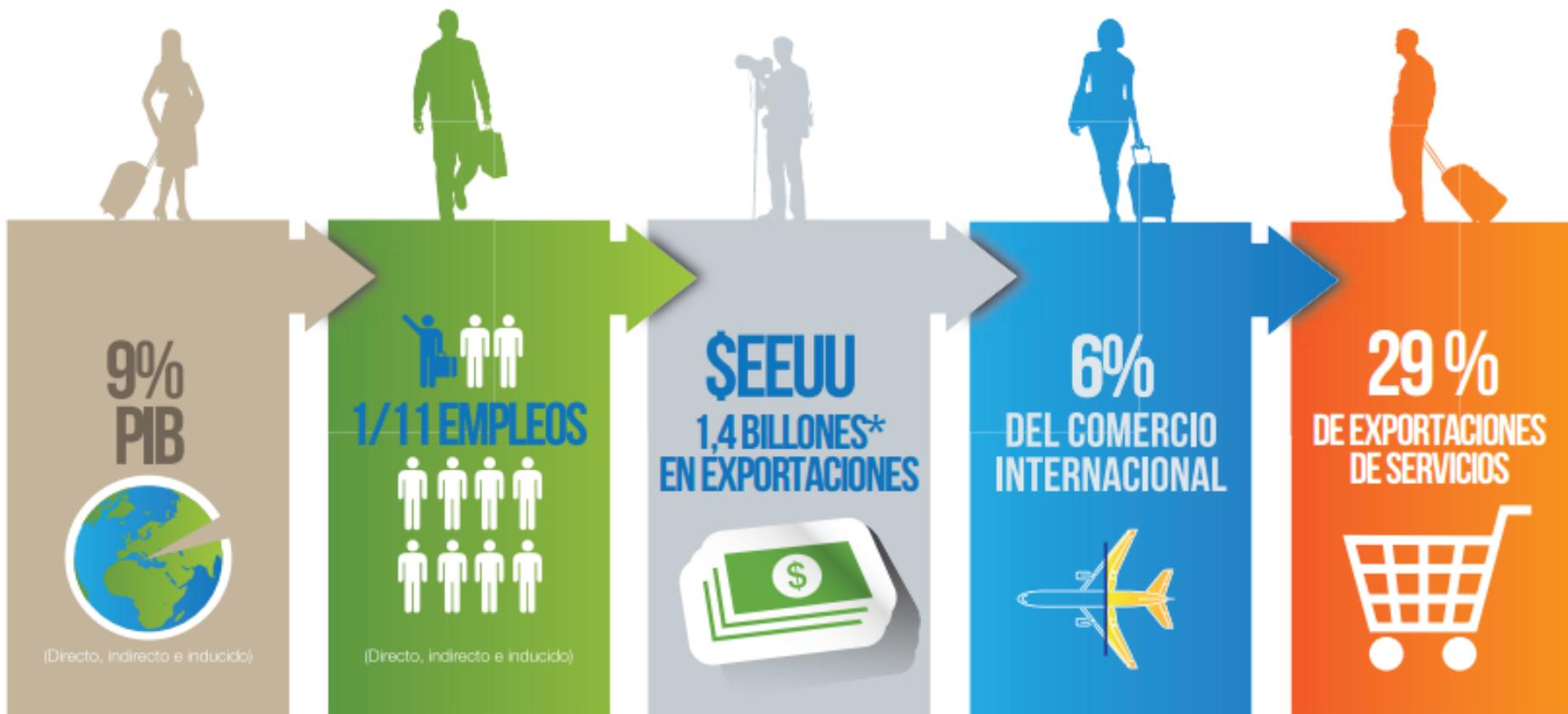
Reflexionemos  
¿Somos  
consistentes?

Vamos a  
organizarnos

Monitoricemos  
qué hacemos

Seamos  
competitivos

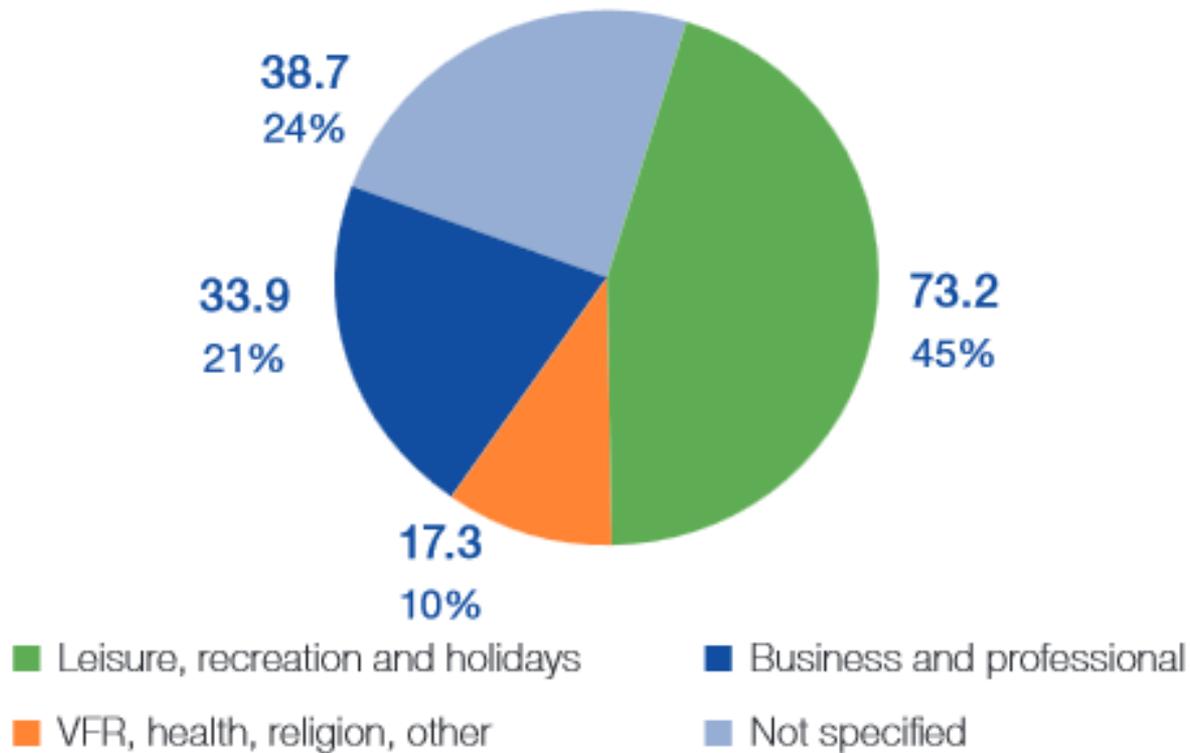
# Foto del Turismo Mundial



+5% Turismo Internacional  
Crecimiento constante

+5% Europa y África +3% América  
+6% Asia y Pacífico

## Purpose of travel in the Americas (million of tourists)



Source: World Tourism Organization (UNWTO).

Viajes cortos

+4% Gastos  
por noche

+7% Reserva  
online

+10% Turismo  
urbano

+4% MICE

+3% Europa

+7% Asia

+6% Caribe &  
Norte América

+5% Pacífico  
& LATAM

¿Qué hacen los otros?



# ¿Qué hacen los otros?

Bridge Lift Times: Sunday 30 November at 12:30 | Sunday 30 November at 16:45 | Sunday 30 November at 17:30

[HOME](#) | [BUY TICKETS](#) | [ABOUT US](#) | [PLAN YOUR VISIT](#) | [LEARNING](#) | [VENUE HIRE](#) | [BRIDGE LIFT TIMES](#) | [CONTACT US](#)



Language selection

## GLASS FLOOR

[READ MORE](#)

¿Qué hacen los otros?

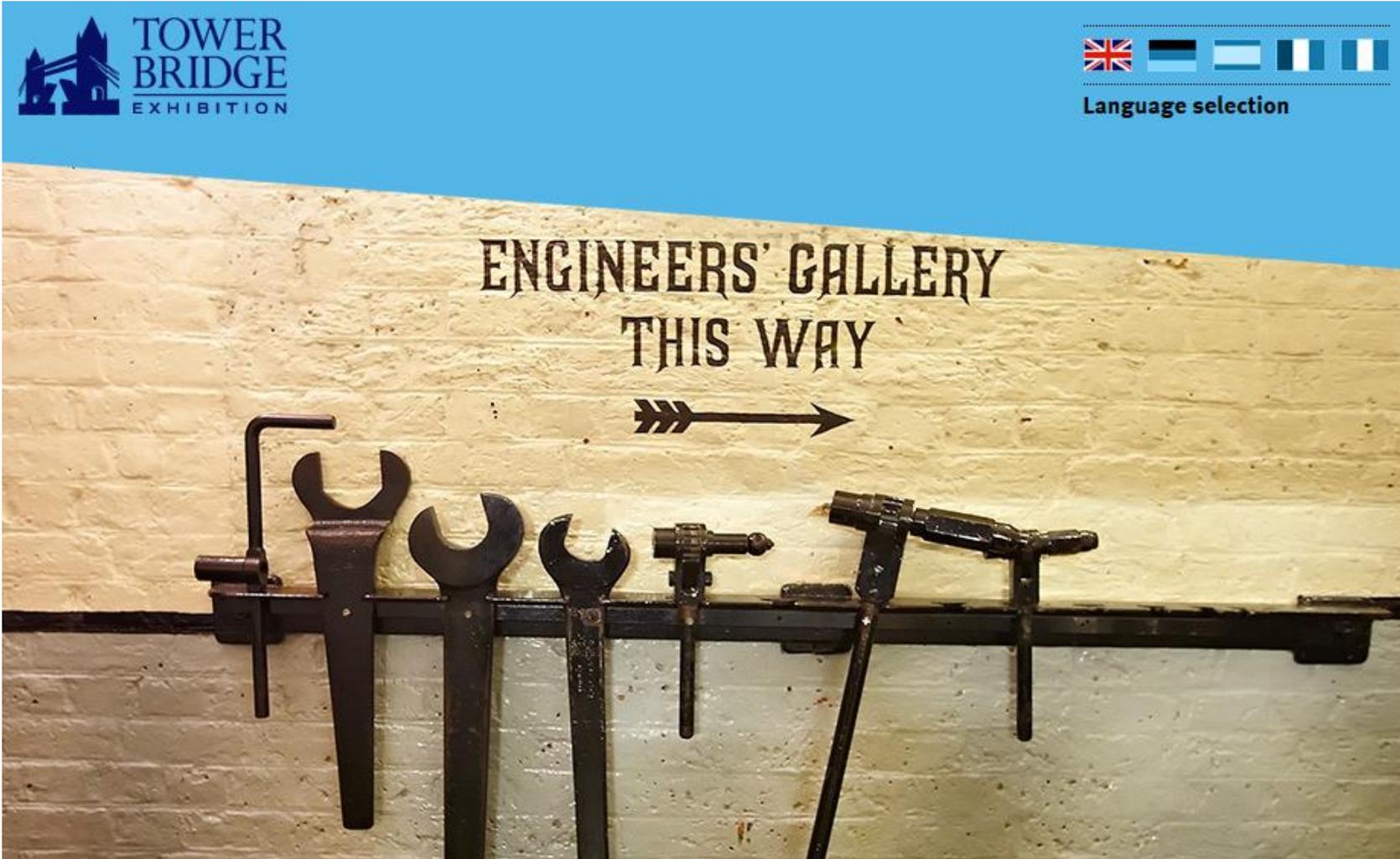
STEP INSIDE THE

# Engine Rooms

**The magnificent victorian engine rooms house the beautifully maintained, coal-driven engines once used to power bridge lifts.**

READ MORE

# ¿Qué hacen los otros?



<https://www.youtube.com/watch?v=EnmVt0B2E80>

<http://www.towerbridge.org.uk/tower-bridge-glass-floor/>

# ¿Qué hacen los otros?



Language selection



<https://www.youtube.com/watch?v=LHNiUnCZhU>

<http://www.towerbridge.org.uk/tower-bridge-glass-floor/>

## Buy Tickets

### 1. How many are in your group?

Ticket	Price	Qty
ADULT (normally £9.00)	£8.00	<input type="text" value="0"/>
CONCESSIONS (normally £6.30)	£5.65	<input type="text" value="0"/>
STUDENT (normally £6.30 - ID to be shown)	£5.65	<input type="text" value="0"/>
CHILD(5-15) (normally £3.90)	£3.50	<input type="text" value="0"/>
UNDER 5	£0.00	<input type="text" value="0"/>
Disabled Person/Carer	£0.00	<input type="text" value="0"/>
1 Adult, 2 Children	£14.10	<input type="text" value="0"/>
2 Adults, 1 Child	£18.00	<input type="text" value="0"/>
2 Adults, 2 Children	£20.30	<input type="text" value="0"/>
2 Adults, 4 Children	£22.50	<input type="text" value="0"/>
Tower Bridge and The Monument Adult	£10.50	<input type="text" value="0"/>
Tower Bridge and The Monument Senior/Student	£7.20	<input type="text" value="0"/>
Tower Bridge and The Monument Child	£4.70	<input type="text" value="0"/>

**Total Price: £0.00**

Next >>



Please note tickets must be booked a minimum of 24 hours in advance and are valid only for the date selected for your visit to Tower Bridge. Please be aware when redeeming your e-ticket that fast track admission is not available at Tower Bridge Exhibition. All children aged 12 years and below must be accompanied by an adult. Please view our [full terms and conditions](#).

**Group Bookings**

¿Qué tenemos?

Vamos a mirarlo de otro modo

Probemos

Cuesta 15€

Y te lo pongo fácil

Tenemos.... Otoño



# Tenemos.... estrellas



En



MEDIANET



Observación

Cabaré, Orientación  
&  
Bike Park Lunático



Subida y bajada en el Telecabina Borreguiles, copa de bienvenida en Pradollano y chocolate caliente en Borreguiles

**Precios: 18,00 €/Adulto – 10,00 €/Junior – 3,00 €/Infantil**

- Suplemento charla y Observación Astronómica: **20,00 €/Adulto – 10,00 €/niño**

- Suplemento Cena picnic **9,50 € por persona**

# Tenemos... vino



## SUGERENCIAS VIVANCO

Recomendamos... Museo de la Cultura del Vino Dinastía Vivanco



## SABER SOBRE EL VINO

En La Rioja se siente el vino



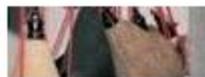
## CURSOS DE CATA

Entra y pon todos tus sentidos al servicio del vino



## MUSEOS DEL VINO

Vive la fermentación dentro de una bodega



## ARTESANÍA DEL VINO

Queremos compartir contigo nuestra tradición artesanal



## TURISMO GASTRONÓMICO

La Rioja gastronómica tiene que ver con la geografía, el paisaje y el clima.



## CONTACTOS DEL VINO

Contacta con empresas y entidades relacionadas con el mundo del vino



## COMER EN BODEGAS

La unión perfecta



## VINOTERAPIA

El vino como fuente de salud y belleza



## MÁSTER UNIVERSITARIO EN TURISMO ENOLÓGICO



## LA VIDA DEL VINO

Envuélvete en la poesía que encierra el paso de las estaciones por una cepa



## VISITAS A BODEGAS

Pasea por bodegas centenarias, modernas, familiares...



## MARIDAJE

Las comidas mejor acompañadas



## ALOJAMIENTOS DEL VINO

Algunos de estos alojamientos se sitúan en enclaves de gran belleza



## ARQUITECTURA DEL VINO

Las bodegas son las catedrales de nuestro tiempo



## DEPORTES ENTRE VIÑAS

Experimenta nuevas sensaciones en la belleza del paisaje vitivinícola



## FIESTAS Y FESTIVALES DEL VINO

Una oportunidad única que une cultura, tradición y diversión.



## VINOBUS

¿Subes?



## LA RIOJA Y LOS 5 SENTIDOS

Cultura de Rioja



## PORTAL DEL VINO

Catas virtuales, consultas on line, últimas noticias del vino de rioja...



# Y te lo pongo muy fácil

# unir

UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
DE LA RIOJA



# Lo pongo muy muy fácil



i-beach



Skyscanner



Eltenedor.es

# Objetivo de este encuentro

Identifiquemos  
tendencias

Comprender  
cómo estamos

Reflexionemos  
¿Somos  
consistentes?

Vamos a  
organizarnos

Monitoricemos  
qué hacemos

Seamos  
competitivos

¿Qué tengo y qué ofrezco?

---

Gente

---

Historia

---

Naturaleza

---

Vida Urbana

---

Sol y Playa







# Comprender dónde estamos



## Variación interanual en la llegada de turistas extranjeros (%)

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>España</b>	+1	+6,6	+2,3	+5,6	+7,5 <i>enero-octubre</i>
<b>Egipto</b>	+17,9	<b>-32,4</b>	+17,9	<b>-18,1</b>	-25,3 <i>enero-junio</i>
<b>Grecia</b>	+0,6	+9,5	<b>-5,5</b>	+15,5	+15% <i>enero-octubre</i>
<b>Túnez</b>	0	<b>-30,7</b>	+24,4	+5,3	+6,6% <i>previsión</i>
<b>Turquía</b>	+5,9	+10,5	+3	+5,9	+7,8% <i>enero-julio</i>

Fuente: OMT

# Objetivo de este encuentro

Identifiquemos  
tendencias

Comprender  
cómo estamos

Reflexionemos  
¿Somos  
consistentes?

Vamos a  
organizarnos

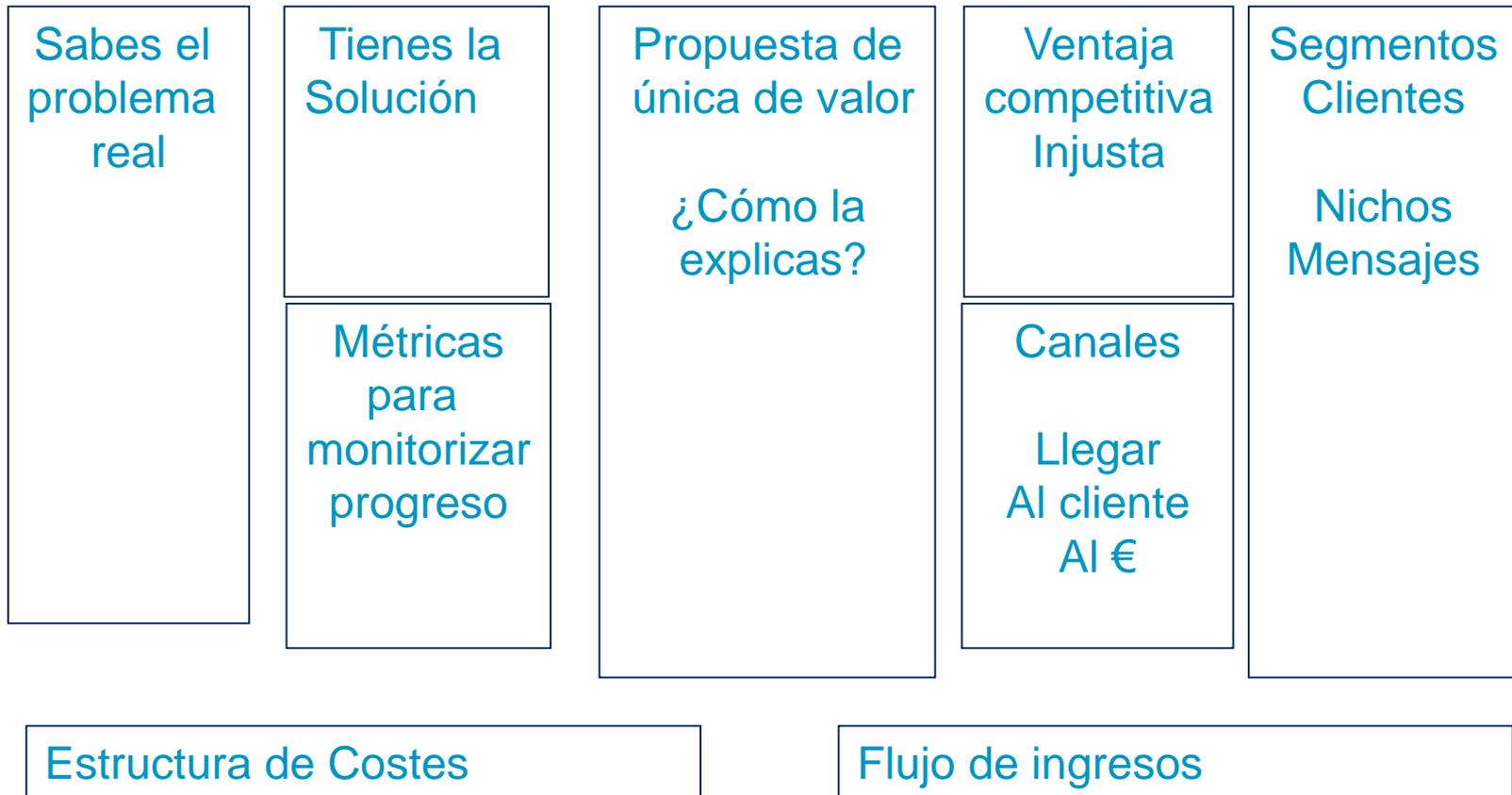
Monitoricemos  
qué hacemos

Seamos  
competitivos

# ¿Somos consistentes?



# ¿Conocemos el modelo de Negocio?



# Objetivo de este encuentro

Identifiquemos  
tendencias

Comprender  
cómo estamos

Reflexionemos  
¿Somos  
consistentes?

Vamos a  
organizarnos

Monitoricemos  
qué hacemos

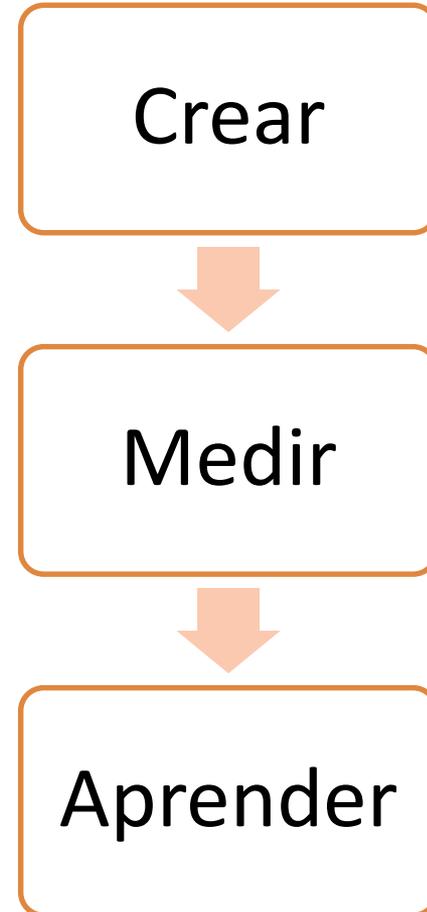
Seamos  
competitivos



<<Si no se puede  
medir, no se puede  
gestionar>>

**LEAN**

Eric Ries



Equipos multifuncionales

No entregar documentos sino resultados

Equipos centrados en problemas

No al despilfarro

Pequeños lotes

Descubrimiento continuo

GOOB

Trabajo en equipo – No Stars

Exposición del trabajo públicamente

1º Aprender y 2º Crecer

Permiso para equivocarme

# ¿Qué mido?

---

Métricas cuantitativas

---

Métricas accionables

---

Métricas informativas

---

Métricas correlacionadas

---

Key Performance Indicators (KPI)

---

Única Métrica que Verdaderamente Importa (UMVI)

---





C  
E  
O

Modelo  
de  
Negocio

## Coach para la Competitividad



Muchas gracias

Dra. Trinidad Cortés Puya

[es.linkedin.com/in/trinidadcortespuya/](https://es.linkedin.com/in/trinidadcortespuya/)  
trinidad.cortes@unir.net  
+34.659.0123.95