



ESTUDIO SECTORIAL  
AGENCIAS DE VIAJES



## ÍNDICE

### COMUNICA WEB

Empresa especializada en diseño web y marketing online. Tenemos gran experiencia después de 10 años trabajando para primeras marcas europeas en más de 400 proyectos.

### ESTUDIO SECTORIAL

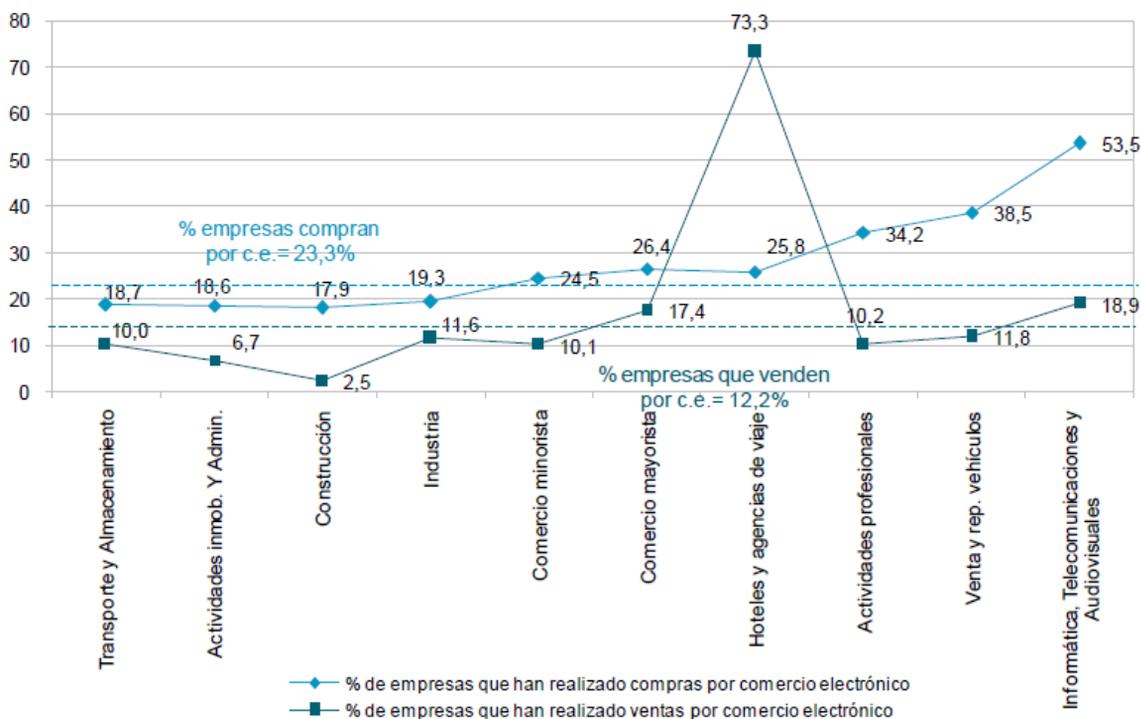
En el presente estudio analizamos desde el punto de vista del marketing online la situación actual del sector de agencias de viajes, seleccionando las empresas más influyentes del mismo y realizándoles una comparativa en el medio.

1. Introducción
2. Evolución canal online
  - 2.1 Análisis de palabras relacionadas
  - 2.2 Tendencias a la baja
  - 2.3 Tendencias al alza
3. Empresas tractoras
  - 3.1 Ranking agencias de viajes
  - 3.2 Principales competidores
  - 3.3 Optimización básica web
  - 3.4 Informe técnico
  - 3.5 Comparativa redes sociales
  - 3.6 Posicionamiento en buscadores (Google.es)
4. Reputación online
  - 4.1 Reputación online de Logitravel
  - 4.2 Comentarios negativos Logitravel
  - 4.3 Reputación online de Rumbo
  - 4.4 Comentarios negativos Rumbo
  - 4.5 Reputación online positiva Edreams
  - 4.6 Reputación online viajes el corte inglés
5. Gráficas comparativas
  - 5.1 Tráfico desde Buscadores (Google.es)
  - 5.2 Tráfico desde buscadores (Google.com)
  - 5.3 Tráfico desde anuncios Adwords (Google.es)
  - 5.4 Tráfico desde anuncios Adwords (Google.com)
6. Conclusiones
7. Bibliografía y recursos
8. Aviso Legal

# 1. INTRODUCCIÓN

El departamento de marketing online de Comunica web realiza periódicamente estudios de sectores de gran crecimiento en el canal online. En este caso analizamos el sector que más ventas genera en comercio electrónico el sector de agencias de viajes.

Según el estudio elaborado por ONTSI (Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI) basado en el informe estadístico anual del INE (Instituto nacional de estadística) podemos observar como el sector de hoteles y agencias de viajes es con creces el sector que más vende por comercio electrónico con una cuota del 73,3% de las ventas respecto al total.



Fuente: Estudio [Ontsi.de.red.es](http://Ontsi.de.red.es) basado en INE (Instituto nacional de estadística)

En el presente estudio realizamos un análisis a las agencias de viajes con las empresas tractoras del mismo, es decir, aquellas empresas que mueven la mayor cuota de ventas del mercado tanto a nivel offline como online.

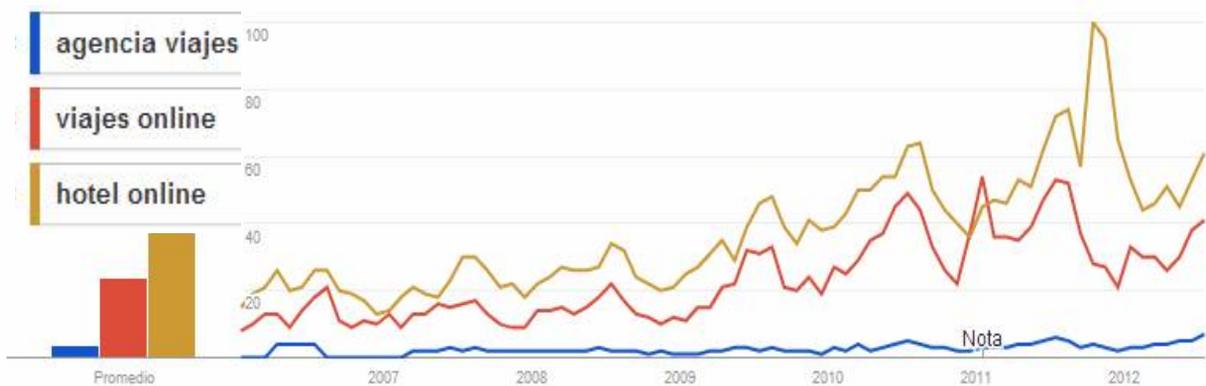
## 2. EVOLUCIÓN CANAL ONLINE

A continuación analizamos la evolución del sector en el medio online tomando como referencia las búsquedas que realizan los usuarios de España en google.

El análisis lo hacemos con las búsquedas genéricas relacionadas con el sector, tendencias al alza con oportunidad de mercado y tendencias a la baja

### 2.1 ANÁLISIS DE PALABRAS RELACIONADAS

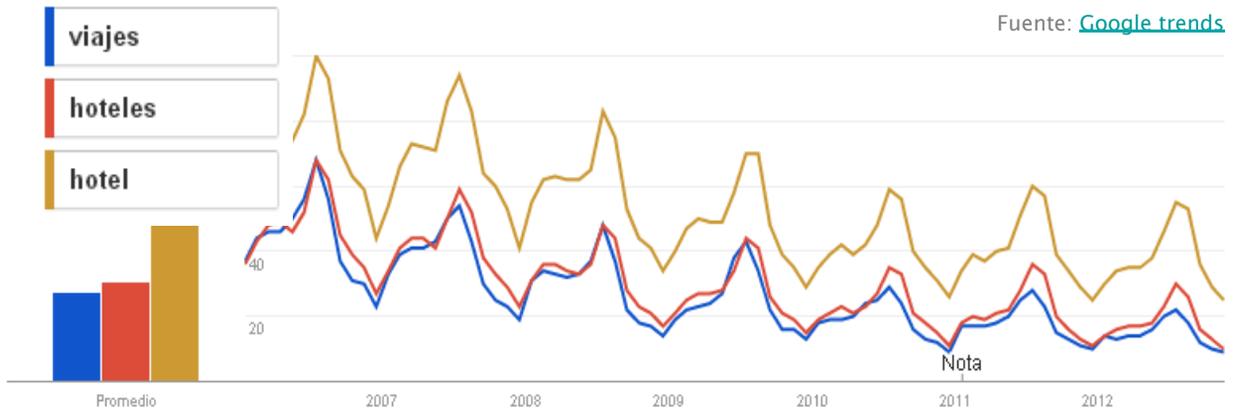
Fuente: [Google trends](https://www.google.com/trends/)



Mostramos los datos en cuanto a **volumen de búsquedas de términos relacionados con el sector en España**, hemos seleccionado “viajes online” y “agencia viajes online” y “hotel online”. Observamos una **estacionalidad en las búsquedas** habiendo un mayor volumen en los meses de verano y un descenso a finales de año. Se observa un **crecimiento considerable de mercado desde finales desde 2009** con las búsquedas relacionadas con viajes online, ese crecimiento se ha visto reducido un poco en 2012.

Las búsquedas relacionadas con agencias de viajes ha obtenido un leve crecimiento desde mediados de 2010 obteniendo su punto más alto en los meses de verano de este año 2012. **El sector se mantiene constante en cuanto a demanda en éstos tres últimos años** teniendo en cuenta que los meses para realizar promociones puntuales más efectivos es la temporada de verano. La previsión es que continúe igual para este próximo año, sin que se produzcan cambios bruscos en las búsquedas relacionadas con el sector.

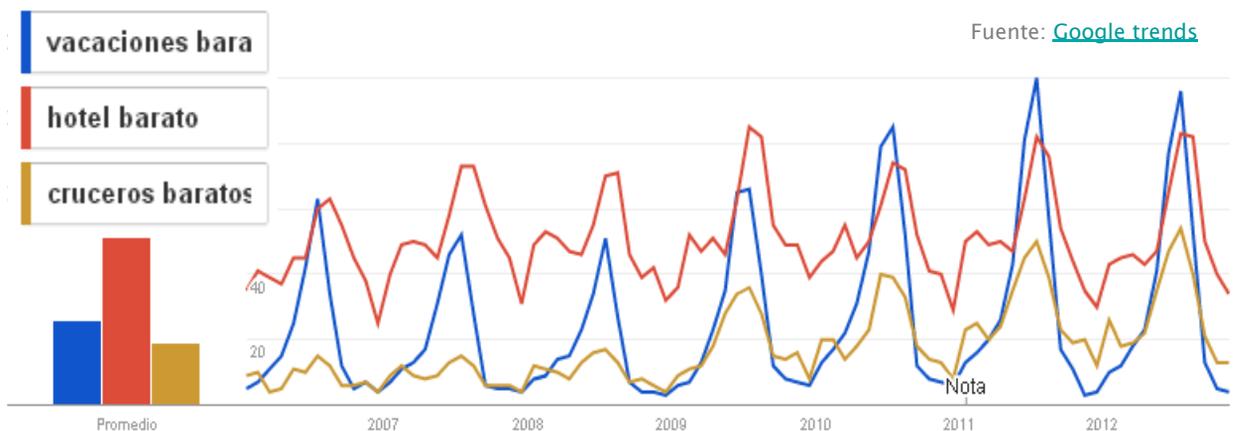
## 2.2 TENDENCIAS A LA BAJA



Observamos un **descenso prolongado año tras año en búsquedas con palabras genéricas** del sector, hemos seleccionado “viajes” “hoteles” y “hotel”. Esto viene ocurriendo debido a que los usuarios prefieren realizar búsquedas más concretas de todo aquello que buscan para que el resultado de esa búsqueda sea más concreto.

Se recomienda hacer una campaña de marketing siempre en base a términos mas específicos para captar a posibles clientes más fácilmente.

## 2.3 TENDENCIAS AL ALZA



Encontramos una **nueva tendencia en el sector online con búsquedas relacionadas con la cadena “barato”** Ha experimentado un crecimiento prolongado a lo largo del tiempo

Éstas cadenas cuentan con mucha estacionalidad, observamos que el grueso de búsquedas se realizan en los meses de verano, por tanto para realizar campañas puntuales siempre recomendamos esta época del año.

## 3. EMPRESAS TRACTORAS

### 3.1 RANKING AGENCIAS DE VIAJES

Cuatro de las agencias de viajes dedicadas sólo al comercio online (rumbo, atrápalo, edreams y logitravel) se encuentran actualmente en el top ten de empresas que más facturan de todo el sector.

Mostramos a continuación el ranking de facturación de las agencias de viajes en España elaborado anualmente por HOSTELTUR.

#### Ranking HOSTELTUR de Grandes Agencias de Viajes

Agencia	Facturación 2011	Facturación 2010	Diferencia % 10-11
1 Viajes El Corte Inglés*	2.360	2.250	5%
2 Viajes Halcón-Ecuador	1.330	1.316	3%
3 eDreams*	1.125	975	15%
4 Vibo (Viajes Iberia)**	960	833	15%
5 Carlson Wagonlit Travel	500	495	2,5%
6 Rumbo* - **	495	485	2%
7 Barceló Viajes	475	470	1%
8 Logitravel	275	200	40%
9 Atrapalo	240	185	30%
10 Viajes Eroski	210	219	-4%
<b>Total</b>	<b>7.970</b>	<b>7.428</b>	<b>7%</b>

Cifras en millones de euros. \*Estimación Hosteltur. \*\*Agencias de Orizonia.

Fuente: [Ranking proporcionado por hosteltur](#)

#### Ranking HOSTELTUR de Agencias de Viajes Online

Agencia	Facturación 2011	Facturación 2010	Diferencia % 10-11
1 eDreams*	1.125	975	15%
2 Rumbo*	495	485	2%
3 Logitravel	275	200	40%
4 Atrapalo	240	185	30%
Muchoviaje			
Lastminute			
Destinia			
<b>Total</b>	<b>2.135</b>	<b>1.845</b>	<b>16%</b>

Cifras expresadas en millones de euros. \*Estimación Hosteltur.

Fuente: [Ranking proporcionado por hosteltur](#)

Viajes el corte inglés destaca como la empresa de referencia del sector, es con creces la empresa con más facturación del mismo casi duplica la facturación de la que ocupa la segunda posición que es viajes Halcón-Ecuador.

Realizamos el análisis a la empresa líder comparada con las cuatro empresas dedicadas sólo al comercio online. Destacamos a eDreams empresa situada en tercera posición en facturación del sector en general y primera online, con más de mil millones de € facturados duplica la facturación de la segunda en agencias de viajes online que es rumbo.

### 3. EMPRESAS TRACTORAS

#### 3.2 PRINCIPALES COMPETIDORES

Empresa	Ranking Alexa		Índice Klout (0-100)	Volumen Búsquedas de la Marca (mensual)		Seguidores en Redes Sociales		
	Inter.	España		Inter.	España			
Viajes El Corte Inglés	3.613	78	-	550.000	550.000	401	-	1.415
Viajes Halcon-Ecuador	92.740	2.486	61	368.000	368.000	13.693	4.390	610
eDreams	5.213	129	69	2.740.000	823.000	99.117	15.317	3.145
Vibo (viajes iberia)	217.324	12.679	50	301.000	49.500	31.066	2.608	-
Carlson Wagonlit Travel	1.482.210	-	42	40.500	880	3.118	504	18.192
Rumbo	4.729	124	-	1.220.000	1.000.000	26.185	4.992	321
Barcelo Viajes	96.483	2.634	53	110.000	110.000	4.620	3.944	1.440
Logitravel	18.837	599	51	550.000	450.000	13.166	4.139	612
Atrapalo	5.524	128	62	1.220.000	1.000.000	246.411	24.410	1.661
Viajes Eroski	898.803	35.061	-	90.500	90.500	1.522	136	67

Fuente: [Ranking proporcionado por HOSTELTUR](#)

Destacamos el ranking Alexa de la empresa líder del sector en España, Viajes el Corte inglés y el incremento de las empresas sin sede física, sólo online en este listado como eDreams situada en 3º lugar, seguida de rumbo, logitravel y atrápalo.

Todas las agencias de exclusivamente online tienen una alta actividad en el medio como podemos apreciar según los datos, analizaremos con más profundidad éstas empresas respecto a la líder a continuación.

### 3.3 OPTIMIZACIÓN BÁSICA WEB

Hemos seleccionado para un análisis mas exhaustivo a la empresa líder comparada con las 4 agencias de viajes online en exclusiva.

Empresa	Page Rank (0-10)	Fecha antigüedad dominio	Mapa de google por delegación	Noticias en sitio web/ blog	Microformatos en la web
Viajes el Corte Ingles	5	06/06/2001	Si	No	No
Rumbo	5	04/07/2000	No	Si De 3 a 4 noticias	Si
eDreams	5	27/09/1999	No	Si (blog corporativo)	Si
Logitravel	5	18/04/2000	No	Si De 4 a 5 noticias	Si
Atrápalo	6	03/01/2000	no	Si De 9 a 10 noticias	Si

El análisis de la optimización de las webs de cara a su posicionamiento en buscadores revelan unas webs con dominios de mucha antigüedad y con mucho page rank (índice de popularidad de google) algo que dificulta las barreras de entrada de nuevas empresas competidoras al medio.

La ventaja del corte inglés respecto a las competidoras online es su posicionamiento en buscadores a nivel local por el mapa de google, al poseer sedes físicas del negocio, algo de lo que carecen el resto de competidores analizados.

### 3.4 INFORME TÉCNICO

Empresa	Ubicación servidor	Certificado seguridad	Tiempo velocidad descarga web (segundos)	Confianza online (Logo)	W3C	Accesibilidad
Viajes el Corte Ingles	ESPAÑA	NO	5.04 seg	NO	3 errores 5 warnings	0 Errores
Rumbo	ALEMANIA	SI (Verising)	8.38 seg	NO	470 Errores 81 warnings	301 Errores
eDreams	ESPAÑA	SI (Thawte)	3.08 seg	NO	75 Errores 70 warnings	2 Errores
Logitravel	ESPAÑA	NO	7.26 seg	NO	250 Errores 291 warnings	602 Errores
Atrápalo	ESPAÑA	SI (Digicert)	4.14 seg	NO	15 Errores 1 warnings	43 Errores

El análisis técnico nos desvela que viajes el corte inglés es un portal que tiene muy pocos errores a nivel técnico, destacamos negativamente en este aspecto a rumbo y logitravel con multitud de errores y advertencias. Todas las webs analizadas tienen una velocidad de descarga adecuada, destacando a eDreams como la más rápida.

Respecto a la seguridad y confianza que transmiten al usuario éstos sitios webs hay que decir que todos carecen del sello de confianza online, sello que certifica que esta en un entorno online totalmente seguro. Destacamos la falta de certificado o protocolo de seguridad en la web de viajes el corte inglés y logitravel en la página de inicio

### 3.5 COMPARATIVA REDES SOCIALES

Empresa	Seguidores en redes sociales					Actividad en redes sociales (Publicaciones/Tweets al mes)		
								
Viajes el Corte Ingles	401	-	1.415	182	11	17	-	0
Rumbo	26.185	4.992	321	37	429	28	82	7
eDreams	99.117	15.317	3.145	292	176.334	12	236	8
Logitravel	13.166	4.139	612	40	295	12	58	17-18
Atrápalo	246.411	24.410	1.661	244	378	32	650-700	5

Respecto a la actividad en redes sociales destacamos especialmente a edreams con alta presencia en todas las redes sociales más importantes seguido por atrápalo.

El corte inglés tiene una falta de actividad en redes sociales respecto a la competencia importante, esto puede resultar perjudicial para la imagen de su marca en la red debido a los nuevos hábitos de consumo online de los usuarios.

### 3.6 POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES (GOOGLE.ES)

Criterio de Búsqueda	Posición Viajes el Corte Inglés	Posición Rumbo	Posición eDreams	Posición Logitravel	Posición Atrápalo
Viajes	6	5	7	4	3
Ofertas hoteles	<30	7	20	17	1
Oferta viajes	2	10	9	6	1
cruceros	18	8	17	1	5
Viajes baratos	8	2	11	10	7
Agencia viajes	6	<30	<30	<30	<30
Hoteles playa	<30	22	<30	2	3
Hotel baratos	<30	1	<30	2	11

## 4. REPUTACIÓN ONLINE

La **Reputación Online** es el reflejo del prestigio de una persona, empresa o marca en Internet, creada no solo por la misma, sino también por el resto de personas que intercambian información y opiniones sobre ella en Internet a través de diversos medios, como pueden ser foros, blogs o redes sociales. . La reputación online de una empresa hay que tratarla con sumo cuidado ya que influye directamente en la imagen de la marca de esa empresa, uno de los activos más importantes de las organizaciones. A nivel online comentarios negativos o desfavorables de una marca de forma visible en los medios podría causar desconfianza en los clientes e influir directamente en el proceso de compra final de sus productos o servicios y viceversa, comentarios positivos también pueden ayudar a la decisión de compra de un cliente

Hemos realizado un análisis superficial de las empresas en cuanto a su gestión de reputación online, monitorizando en primer lugar que se dice de su marca en los principales buscadores y posteriormente analizando la gestión que cada agencia de viajes realiza en redes sociales. Optamos por escribir la marca en cuestión de cada empresa en un medio tan visible como google para ver que resultados obteníamos, haciendo una recopilación de aquellos datos que consideramos más relevantes. Les mostramos con ejemplos y gráficos esclarecedores la situación de cada una de las agencias de viajes a continuación, encontrando modelos a seguir en cuanto a la gestión de su reputación online y algunos casos de una gestión deficiente en este aspecto.



## 4.1 REPUTACIÓN ONLINE DE LOGITRAVEL

### Logitravel

[www.logitravel.com/](http://www.logitravel.com/)

Agencia de Viajes Online. Reserva las mejores ofertas de viajes: vuelos low cost, hoteles, cruceros, vuelos baratos y paquetes vacacionales. Reserva tus ...

#### Hoteles

Reservas on-line de hoteles al mejor precio. Ofertas de hotel ...

#### Chollos

Encuentra chollos y ofertas last minute a todos los destinos y ...

#### Cruceros

El mejor sitio web para reservar tu crucero. Consigue los cruceros ...

#### Vuelos

Ofertas de vuelos de low cost y regulares a cualquier destino ...

#### Vuelo+Hotel

Crea tu viaje a medida con nuestro buscador de Vuelo + Hotel ...

#### Hoteles de playa

Reserva de hoteles de playa. Reserva on-line las mejores ...

[Más resultados de logitravel.com »](#)

### Logitravel: Vuelos baratos a 19€

[www.mirayvuela.com](http://www.mirayvuela.com) › [Agencias de viajes](#)

Buscador de vuelos baratos **Logitravel** y reservas de billete de ultima hora. Vuelos baratos de **Logitravel** - Mirayvuela.com.

### El timo de Logitravel - Jaime López-Chicheri

[www.jaimechicheri-revenuemanagement.com/.../el-timo-de...](http://www.jaimechicheri-revenuemanagement.com/.../el-timo-de...)



de jaime lopez- chicheri - en 1.021 círculos de Google+  
26 Ene 2012 – Experiencia mala con **Logitravel** de Jaime Chicheri, en este artículo quiero ayudar con mi opinión a todos aquellos con intenciones de viajar ...

### Foro de Viaje en avión: Logitravel es un FRAUDE - TripAdvisor

[www.tripadvisor.es/ShowTopic-g1-i10702-k5583701-Logitravel\\_es...](http://www.tripadvisor.es/ShowTopic-g1-i10702-k5583701-Logitravel_es...)

5 Jul 2012 – HORRIBLE! No reserve con esta compañía. Reservé un vuelo con **LOGITRAVEL.COM** en 3 de julio para un vuelo 5 de julio. Recibí la ...



Al realizar la búsqueda de la marca logitravel en google, encontramos indexados en la primera página resultados con comentarios muy desfavorables hacia la empresa, que pueden influenciar en la compra final de posibles clientes si éstos quieren informarse previamente de la empresa antes de efectuar la compra.

## 4.2 COMENTARIOS NEGATIVOS LOGITRAVEL

### El timo de Logitravel

Publicado por [Jaime López-Chicheri](#) 28 enero 2012 27 Comentarios



No suelo escribir posts en caliente pero esta vez lo voy a hacer y además de desahogarme igual consigo ayudar a alguien. Como dicen, en casa del herrero cuchara de palo, debería haber investigado un poco más sobre las **opiniones sobre Logitravel** que se vierten en Internet...

Reservo un vuelo con **Logitravel** para volar con **Spanair** a Ibiza.

Al día siguiente me mandan este correo:

*Nos informa la compañía aérea Spanair que por ajustes en su programación el vuelo que tiene de Madrid a Ibiza para el día 08/02 se ha cancelado, le ofrecen el vuelo UX7551 del día 09/02 Madrid 12:10 horas - Ibiza 13:20 horas, tal y como le mostramos.*

Primer cabreo, En primer lugar **Logitravel me miente** porque me dice **Spanair** que ese vuelo es cancelado por **Aireuropa** y **Logitravel** me dice que lo ha cancelado **Spanair** les digo que esa opción no es válida y que necesito volar antes y me envían el siguiente correo:

*Tras su solicitud le informo que en caso de desear la modificación del vuelo de ida al 06 de Febrero deberá abonar una penalización por parte de la compañía aérea de 75 euros junto con la diferencia de tarifa al nuevo vuelo deseado de 75 euros y un cargo de 30 euros por parte de logitravel como gastos por la gestión.*

Segundo cabreo, **Spanair** me cobra por una caída suya y **Logitravel** por una gestión que ya he pagado.

Llamo a **Spanair** y me dicen que no me preocupe, que me reservan mi vuelo sin tener que pagarles ni a ellos ni a **Logitravel**.

Mi **opinión** personal es que **Logitravel** trató de embolsarse 105 € por la jeta, a 105 € por cliente despistado imaginarios.

**Recomendación:** Si tienes un problema no recurras solo al intermediario, ve a la fuente

Fuente: <http://www.jaimechicheri-revenuemanagement.com>



KJRBarcelona  
Barcelona  
mensajes: 7  
opiniones: 1

### “ Logitravel es un FRAUDE ”

05 julio 2012, 13:55

¡HORRIBLE! No reserve con esta compañía.

Reservé un vuelo con LOGITRAVEL.COM en 3 de julio para un vuelo 5 de julio. Recibí la confirmación para mi reserva inmediatamente después de mi compra.

4 de julio, desperté hasta un mensaje ELLOS ANULARON MI RESERVA que afirma que había un problema con mi tarjeta. Sin embargo, cuando comprobé mi cuenta, la tarjeta fue definitivamente cargada. Su servicio de atención al cliente era horrendo. Entonces ellos me dijeron que yo tenía que proporcionar la prueba de mi banco/institución que los gastos fueron hechos...

¡NO sé si voy a recuperar mi dinero y es tan tardío que no puedo permitirme a reservar otro billete tan el billete que compré por un espectáculo y la reserva de hotel que hice TAMBIEN es PERDIDO!!!!

Mira este página de Facebook:

<https://...>

Responder

Denuncia contenido  
inapropiado

Guardar este comentario

Fuente: <http://www.tripadvisor.es/>

Mostramos a continuación la información contenida en esos dos enlaces, resultan ser comentarios de clientes muy perjudiciales para la empresa y lo peor de todo es que carecen de respuesta por parte de la compañía, que debe de gestionar este tipo de asuntos ya que con su silencio puede dar a entender que asume las críticas y que son veraces.

## 4.3 REPUTACIÓN ONLINE DE RUMBO

opiniones de rumbo

Web Imágenes Maps Shopping Más ▾ Herramientas de búsqueda

Aproximadamente 12.400.000 resultados (0,25 segundos)

Anuncio relacionado con **opiniones de rumbo** ⓘ

**Rumbo.es - Reserva tus viajes en Rumbo.es**  
[www.rumbo.es/](http://www.rumbo.es/)  
Entra en **Rumbo.es** y reserva online  
283 personas han hecho +1 en esta página.  
[Vuelos en Rumbo.es](#) [Vacaciones en Rumbo.es](#)  
[Hoteles en Rumbo.es](#) [Trenes en Rumbo.es](#)

**¿ES FIABLE WWW.RUMBO.ES? -Foro Viajes Organizados, Agenc...**  
[www.losviajeros.com/foros.php?t=50642](http://www.losviajeros.com/foros.php?t=50642)  
11 entradas - 11 autores - 15 May 2007  
**RUMBO.ES? -Foro Viajes Organizados, Agencias y Buscadores - Un foro para comentar**  
... En mi **opinión**, de lo mejorcito que hay por internet.

**rumbo.es - Lee opiniones**  
[www.ciao.es/Opiniones/rumbo\\_es\\_\\_152547](http://www.ciao.es/Opiniones/rumbo_es__152547)  
★★★★☆ 143 opiniones  
Lee 143 **opiniones** sobre **rumbo.es** y encuentra las mejores ofertas Precios a partir de EUR -700,00 (20.11.12) para **rumbo.es**.  
[Página 3](#) - [Página 8](#) - [Página 9](#) - Rumbo.es

**Rumbo.es estafadores estafa timadores (para que google lo indexe ...**  
[palotes.com/node/52](http://palotes.com/node/52)  
Después de varias compras confié en **Rumbo** y me relajé. Si hubiera leído estas **opiniones** hubiera usado **rumbo** para informarme y después hubiera comprado ...

**Foro de Discusión general: Nunca confíes en Rumbo.es - TripAdvisor**  
[www.tripadvisor.es/ShowTopic-g1-i11064-k5013511-Nunca\\_confie...](http://www.tripadvisor.es/ShowTopic-g1-i11064-k5013511-Nunca_confie...)  
22 Dic 2011 – mensajes: 13.445. **opiniones**: 222. 1. Re: Nunca confíes en **Rumbo.es**.  
03 enero 2012, 18:16. Apasionado ¿Qué es esto? de México, Sudáfrica ...



Realizamos la búsqueda de la marca rumbo en google, y encontramos también indexados en la primera página resultados comentarios negativos hacia la empresa

## 4.4 COMENTARIOS NEGATIVOS RUMBO

### Rumbo.es estafadores estafa timadores (para que google lo indexe bien) UPDATED

Enviado por Ruben EA5BZ el Mié, 10/10/2007 - 19:25.

Tags: Varios

Me aseguraron que a lo largo del día de hoy iba a tener respuesta, pero no ha sido así.

A las 20 horas he realizado llamada y me comentan que "el mayorista" hoy no ha trabajado por vacaciones, que espere hasta mañana. Les pido que me pasen con un responsable para hacer una reclamación y me dicen que la haga via email.

Acabo de escribirles dicha reclamación por email, de la que os adjunto el núcleo.

-----

-Reserva de HOTEL realizada el 6 de Octubre con localizador 057-449844 para Hotel en Calpe. Entrada el 13 de Octubre, salida 14 de Octubre.

-Por problemas meteorológicos el día 9 de Octubre decidimos realizar una anulación de la reserva.

-La persona QUE ME REALIZO LA ANULACION me confirmó que me iba a costar 12€ en gastos de gestión y que no me iba a ocasionar ningún otro gasto, a lo cual accedo.

-Alrededor de 15 minutos después de realizar la anulación me llega un SMS comunicándome que la anulación iba a tener como gastos el importe total de una noche, lo que en mi caso es el importe total de la reserva: 289,17€

-Inmediatamente realizo una llamada de nuevo a su 902 para que me expliquen la situación, confirmándome que efectivamente al realizar la anulación iba a perder mis 289,17€ y que iban a realizar reclamación al mayorista. Me comunicaron igualmente que el mismo día (9 de Octubre) o el día siguiente (día 10) me daban respuesta.

-El día 9 no obtuve respuesta y tampoco lo ha sido el día 10.

-Acabo de realizar de nuevo una llamada a su telefono 902 y me informan que hoy día 10 el mayorista ha estado cerrado por vacaciones.

Nadie en todo el día me ha llamado para darme ningún tipo de respuesta ni siquiera para informarme de las vacaciones del mayorista.

De haber sabido yo que iba a perder el total de mi dinero ¿Vds creen que hubiera anulado la reserva? ¿No piensan vds que es una cosa de locos?

Por este motivo RECLAMO se me realice una devolución del importe TOTAL de mi reserva: 289,17€

Les ruego igualmente que me mantengan informado puntualmente de todo cuanto acontezca con respecto al presente problema.

-----

Actualización: Tras un montón de dinero en llamadas y muchos cabreos finalmente me realizan la devolución del importe. En ningún momento se fiaron de mi palabras y solo realizaron la dichosa devolución cuando, días después, buscaron la grabación telefónica del archivo del momento en que realice la anulación y la escucharon. El trato fué pésimo en todo momento y sin darme ningún tipo de solución hasta el último momento.

Fuente: <http://palotes.com>



1975Laura1975  
Valencia...  
mensajes: 1

### “ Nunca confies en Rumbo.es ”

22 diciembre 2011, 17:58

Trate de hacer una reserva online de viajes desde Valencia, me aprobaron el pago pero inmediatamente me mandaron un email y un texto a mi móvil diciendo que la tarjeta no había sido aceptada.....11 días mas tarde me mandaron los pasajes y me los cobraron sin mi autorización cuando ya la reserva se había vencido y no quieren devolverme el dinero....el servicio al cliente es muy malo y siempre dicen que el problema no es de ellos.....tengan cuidado, perderán mucho dinero!!!!

Responder

⚠ Denuncia contenido inapropiado

Guardar este comentario

Fuente: <http://www.tripadvisor.es/>



La información contenida en esos dos enlaces, de comentarios de clientes, carecen de respuesta por parte de la compañía.

## 4.5 REPUTACIÓN ONLINE POSITIVA EDREAMS

### [Viajes, vuelos, hoteles, billetes de avión, vacaciones en eDreams](#)

[www.edreams.es/](http://www.edreams.es/)

Vuelos económicos, hoteles, viajes baratos, billetes de avión: reserva las mejores ofertas para tus vacaciones en eDreams.

#### [Vuelos](#)

Vuelos económicos, hoteles, viajes baratos, billetes de avión ...

#### [Vuelos baratos](#)

Vuelos baratos. Lee opiniones de nuestros clientes y consulta con ...

#### [Vuelos + Hotel](#)

Sólo vuelos directos. Si seleccionas la opción 'sólo ...

#### [Low Cost](#)

Descubre el mundo de vuelos low cost con eDreams. Todas las ...

#### [Buscador de Hoteles](#)

Más de 200.000 hoteles en todas las ciudades del mundo ...

#### [Trenes](#)

Málaga - Madrid, 34 €. Madrid - Málaga, 34 €. Madrid - Sevilla ...

[Más resultados de edreams.es](#)

### [eDreams - Hoteles baratos. Buscamos entre mas de 50.000 hoteles](#)

[www.hoteles.info/reservashoteles/edreams.php](http://www.hoteles.info/reservashoteles/edreams.php)

Reservas hoteles eDreams. Buscamos su hotel entre mas de 50.000 hoteles y le ofrecemos el mejor precio. Habitaciones, hostales, .... Reservar hoteles en ...

### [Compra de vuelos eDreams, vuelos baratos-comparación de ...](#)

[vuelos.ideal.es](http://vuelos.ideal.es/) > [Viajes](#) > [Agencias](#)

Compra de vuelos eDreams, fechas, opiniones y consejos sobre compras de vuelos.

### [eDreams - Lee opiniones](#)

[www.opiniao.es](http://www.opiniao.es/) > ... > [Servicios de viaje](#) > [Agencias de viajes en Internet](#)

★★★★★ 222 opiniones

Lee 222 opiniones sobre eDreams y encuentra las mejores ofertas Precios a partir de EUR -700,00 (20.11.12) para eDreams.

### [Códigos de Descuento eDreams | Cupones y promociones](#)

[buscacupones.es/codigos-de-descuento-edreams/](http://buscacupones.es/codigos-de-descuento-edreams/)

Con los cupones de descuento edreams logra grandes descuentos y grandes rebajas. Ahorra con tu código descuento edreams.

### [Cupón descuento Edreams 2012: ¡ahorra 3 €!](#)

[www.cupones.es/edreams](http://www.cupones.es/edreams)

★★★★★ 2 votos

Encuentra un cupón descuento Edreams de Cupones.es para obtener 3 € de descuento en tu compra en línea en Edreams.

### [Codigo Descuento Edreams | Codigo Promocional Edreams ...](#)

[www.cuponesdedescuento.es/edreams](http://www.cuponesdedescuento.es/edreams)

Consigue tu codigo descuento para Edreams. Entra en CuponesDeDescuento.es para encontrar ofertas de tus tiendas preferidas!

### [eDreams España \(eDreams\\_es\) on Twitter](#)

[https://twitter.com/eDreams\\_es](https://twitter.com/eDreams_es)

Consejos y recomendaciones de viajes | Blog de Viajes eDreams: <http://blog.edreams.es/>. España - <http://www.edreams.es>. Follow Following Unfollow Blocked ...

### [eDreams](#)

[www.nexotur.com/noticias\\_turismo/eDreams](http://www.nexotur.com/noticias_turismo/eDreams)

eDreams está presente en diez nuevos países. Con el objetivo de rebajar su dependencia de los mercados tradicionales, así como de aprovechar el potencial ...

### [Edreams agencia viajes](#)

[www.hotfrog.es/Empresas/Edreams-agencia-viajes](http://www.hotfrog.es/Empresas/Edreams-agencia-viajes)

Edreams agencia de viajes online, con amplia oferta de viajes, vacaciones, hoteles, paquetes acacionales, vuelos económicos y vuelos baratos de low cost.

### [Terminal.es - eDreams - Viajamos contigo](#)

[www.terminal.es/edreams.html](http://www.terminal.es/edreams.html)

eDreams. Viajamos contigo. eDreams, con sede en Barcelona y oficinas en España e Italia ha experimentado en los últimos años un crecimiento mayor que ...

### [Cheap flights, hotels and package holidays eDreams](#)

[www.edreams.net/](http://www.edreams.net/) - Estados Unidos - Traducir esta página

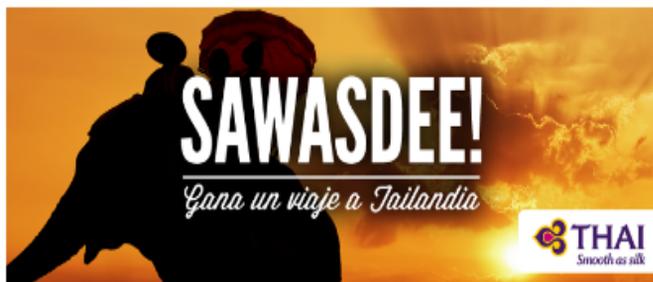
Cheap flights and hotels. Search every airline and choose from 150000 hotels worldwide. Book online for the best travel deals.



Edreams es un modelo a seguir respecto a la reputación online, es una empresa que cuenta con un riguroso control de la reputación online corporativa, os mostramos resultados en la primera y segunda página de google por la búsqueda de la marca. Posicionan dominios de otros sites externos y propios para que aparezcan en google por el nombre de la marca, desvinculado así de éstos resultados el mayor número de portales de opiniones y demás posible.

## 4.5 REPUTACIÓN ONLINE POSITIVA EDREAMS

Empezamos la semana con un nuevo concurso: <http://ow.ly/fcU2S>



Me gusta · Comentar · Compartir

A Mary Carmen Rodriguez Ventura, Tania Sereda, Uge Arranz Valentin y 10 personas más les gusta esto.



**Manuel Diez Lopez** Estoy completamente indignado con el servicio de edreams. Habiendo reservado un vuelo tuve que cancelar mi reserva porque la tarjeta no funcionaba. Habiendo facilitado un tarjeta que el banco me habia confirmado que estaba correcta para este tipo de ope... [Ver Más](#)

12 de noviembre a la(s) 23:45 · Me gusta



**eDreams España** Hola Manuel Diez Lopez, sentimos el problema. Podrías indicarnos por favor el número de localizador por mensaje privado y revisamos a ver si podemos hacer algo? Gracias!

13 de noviembre a la(s) 12:42 · Editado · Me gusta



**eDreams España**

9 de noviembre

Que levanten la mano (con un LIKE) aquellos que han madrugado hoy y que están esperando el fin de semana con muchas ganas!!

P.D.: El lunes venimos con un concursazo => FELIZ VIERNES

Me gusta · Comentar · Compartir

A Abigail Nc, Tortuga Viajera, Florita Aloha y 406 personas más les gusta esto.

Ver los 5 comentarios



**Rocío Navarro Mira** yo a las 6 y hasta mañana al medio día no empieza mi finde, jooo

9 de noviembre a la(s) 17:36 · Me gusta



**eDreams España** ¡Ánimo Rocío Navarro Mira! Que ya queda menos 😊

9 de noviembre a la(s) 18:17 · Me gusta

A Dani Garcia, Alejandro Cartagena, Pablo de Porcoles y 41 personas más les gusta esto.



**eDreams España** Fuente: <http://zestofzoe.tumblr.com/post/4698653760>

8 de noviembre a la(s) 10:33 · Me gusta



**Leyre de Cepeda** no fucionona!!!!

8 de noviembre a la(s) 12:03 · Me gusta



**eDreams España** Hola Leyre de Cepeda, puedes probar de nuevo por favor? Lo hemos comprobado y si nos funciona.. XD Gracias!

8 de noviembre a la(s) 12:08 · Me gusta



La gestión de reputación online corporativa se extiende también a las redes sociales respondiendo a todas las dudas que tengan los usuarios y solucionando incidencias si las hubiera.

## 4.6 REPUTACIÓN ONLINE VIAJES EL CORTE INGLÉS

Google

Web Imágenes Maps Shopping Noticias Más Herramientas de búsqueda

Aproximadamente 818.000 resultados (0,31 segundos)

Anuncio relacionado con **viajes el corte ingles**

**Viajes El Corte Inglés | viajeselcorteingles.es**  
[www.viajeselcorteingles.es/](http://www.viajeselcorteingles.es/)  
Reserva Ahora Online tu **Viaje** con los Mejores Precios de la Web.  
Mejor Precio Final en Vuelos Navidad en PorAventura desde 54€  
Disneyland Ofertas 20 Aniversario

**VIAJES EL CORTE INGLÉS Hoteles, vuelos, tren, vacaciones ...**  
[www.viajeselcorteingles.es/](http://www.viajeselcorteingles.es/)  
**Viajes**, hoteles, vuelos, vacaciones, billetes de tren y avión. Las mejores ofertas de **viajes** y vacaciones con la garantía de la agencia de **viajes** líder en España.

**Vuelos**  
Vuelos baratos. Ofertas de vuelos en todas las líneas aéreas y low ...

**Avión + Hotel**  
Los vuelos mas baratos con ofertas y promociones de última ...

**Hoteles**  
Hoteles baratos al mejor precio garantizado. Las mejores ...

**Mayores de 55**  
Viajes descuentos y promociones para mayores de 55 años en ...

**Catálogos**  
Descarga nuestros folletos y catalogos con los mejores ...

**Cruceros**  
Reserva tu crucero con Viajes El Corte Inglés. Aprovecha ...

Más resultados de [viajeselcorteingles.es](http://viajeselcorteingles.es) »

**Viajes El Corte Inglés plantea un ERE temporal para toda su ...**  
[www.expansion.com](http://www.expansion.com) > Empresas > Transporte y Turismo  
8 Nov 2012 – La red de agencias de **viajes** reducirá dos horas la jornada de sus empleados por la caída de la demanda.

**Viajes El Corte Inglés ultima un ERE temporal para sus 4.800 ...**  
[www.publico.es/...](http://www.publico.es) **Viajes-el-corte-ingles-ultima-un-ere-temporal-para...**  
8 Nov 2012 – La medida, que se prolongará durante 24 meses (que pueden ser menos si la coyuntura mejora), busca defender el empleo en la compañía.

**Juandera Bert** compartió un enlace.  
30 de marzo

Busco en google "crucero Egipto", sale vuestro adword el primero con un superoferto y luego en vuestra web no hay viajes a Egipto. Cruceros por Egipto - Crucero 8D/7N desde 469€.  
[www.viajeselcorteingles.es/Egipto](http://www.viajeselcorteingles.es/Egipto)  
Has publicado que a ti también te gusta esto. Deshacer  
Vente de Crucero. Reserva Online  
Será legal hacer eso pero publicidad engañosa sobra y la vuestra en especial.

<http://www.viajeselcorteingles.es/Egipto>  
[www.viajeselcorteingles.es](http://www.viajeselcorteingles.es)

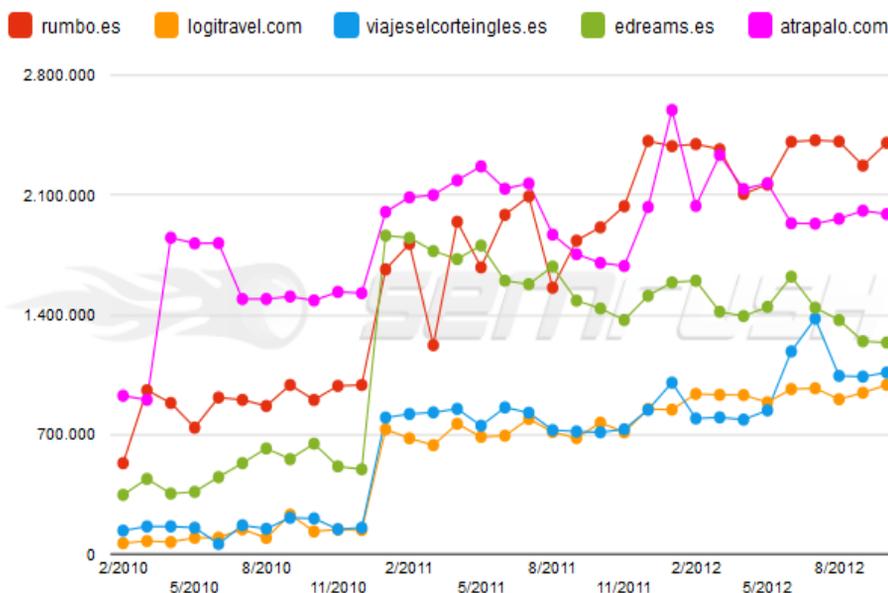
Me gusta · Comentar · Compartir



Viajes el corte inglés no realiza acciones de reputación corporativa, ahora muestra google noticias en primera página relacionadas con el ERE que va a aplicar la empresa a sus trabajadores. Por otro lado dentro de las redes sociales no responde a los usuarios y tiene desatendido los perfiles, la marca 'el corte inglés' no se puede permitir no realizar este tipo de acciones porque su marca es su activo mas valioso y no puede verse devaluada.

## 5. GRÁFICAS COMPARATIVAS

### 5.1 TRÁFICO DESDE BUSCADORES (GOOGLE.ES)

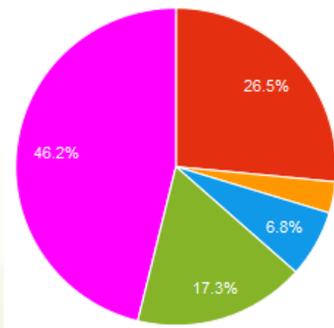


Fuente: Herramienta análisis online <http://semrush.com>

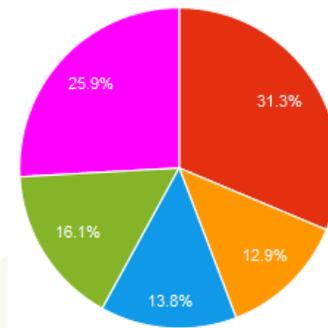
Atrápalo era la web con más visitas procedentes desde buscadores en España con creces en el año 2010, su presencia en buscadores ha ido decreciendo a favor de sus competidores, especialmente rumbo, líder actual en posicionamiento en buscadores y tráfico desde este medio a su web.

Empresa	Visitas Oct. 2012
<b>Rumbo</b>	<b>2.404.798</b>
<b>Atrápalo</b>	<b>1.988.581</b>
<b>eDreams</b>	<b>1.237.385</b>
<b>Viajes el Corte Inglés</b>	<b>1.061.695</b>
<b>Logitravel</b>	<b>989.918</b>

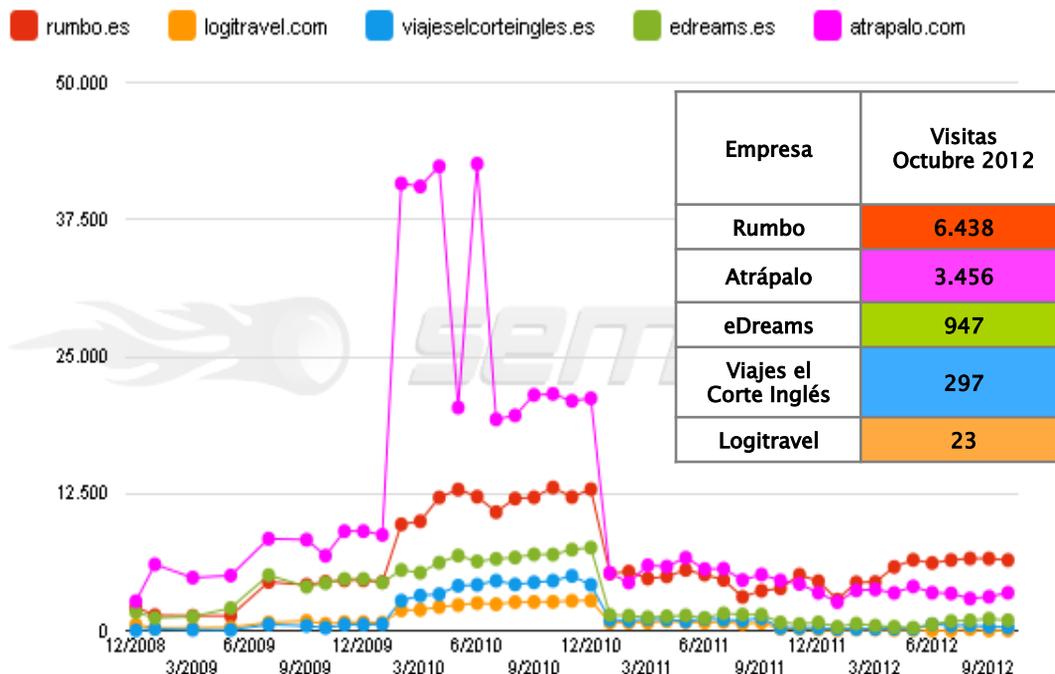
#### SITUACIÓN INICIAL 02/2010



#### SITUACIÓN ACTUAL 10/2012



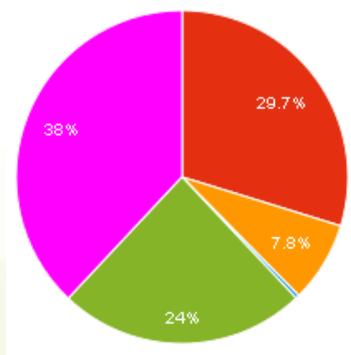
## 5.2 TRÁFICO DESDE BUSCADORES (GOOGLE.COM)



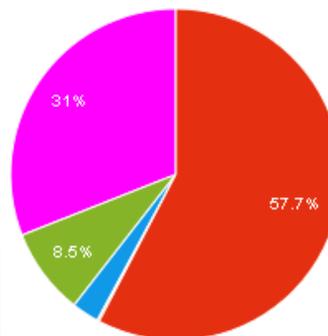
Fuente: Herramienta análisis online <http://semrush.com>

Atrápalo ha sido líder en cuanto a tráfico desde buscadores internacional, desde comienzos del año 2012 se ha visto superado por rumbo, líder actual. Viajes el corte inglés o logitravel apenas tienen presencia en google.com.

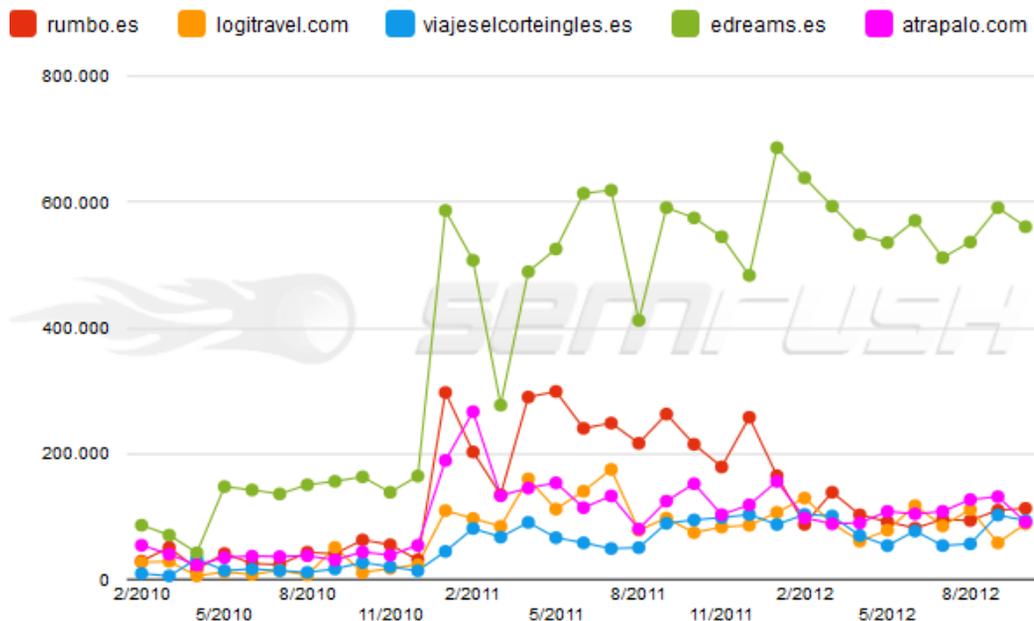
### SITUACIÓN INICIAL 01/2009



### SITUACIÓN ACTUAL 10/2012



### 5.3 TRÁFICO DESDE ANUNCIOS ADWORDS (GOOGLE.ES)

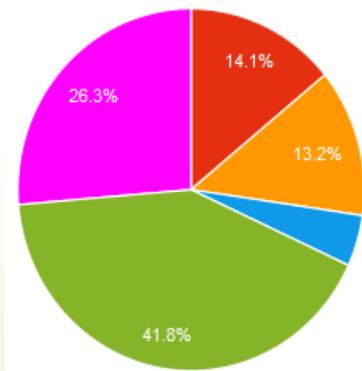


Fuente: Herramienta análisis online <http://semrush.com>

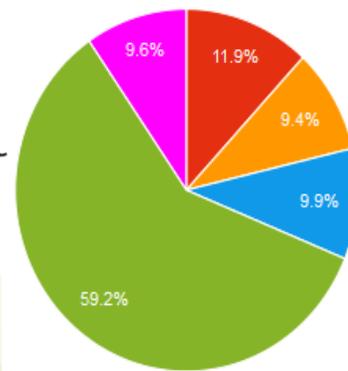
EDreams es la empresa que más invierte en publicidad CPC con bastante diferencia al resto, todas las demás están parejas en tráfico desde adwords

Empresa	Visitas Octubre 2012
eDreams	560.762
Rumbo	113.027
Atrápalo	91.189
Viajes el Corte Inglés	93.620
Logitravel	88.614

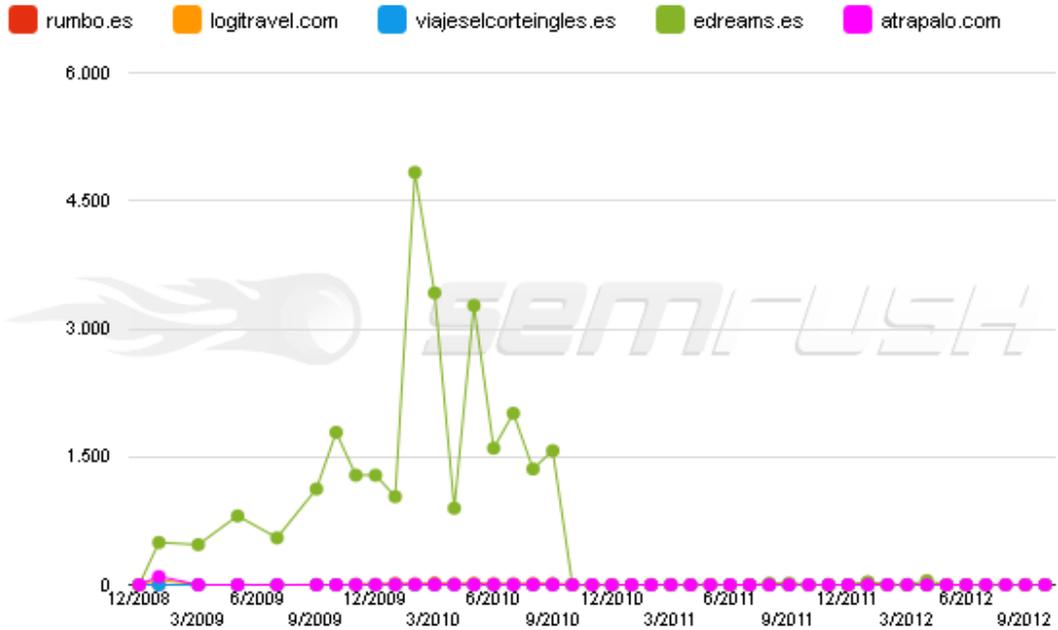
SITUACIÓN INICIAL 02/2010



SITUACIÓN ACTUAL 10/2012



## 5.4 TRÁFICO DESDE ANUNCIOS ADWORDS (GOOGLE.COM)

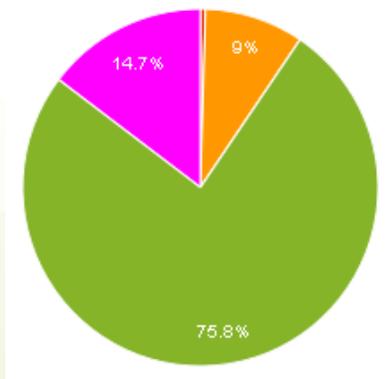


Fuente: Herramienta análisis online <http://semrush.com>

Actualmente ninguna empresa de las analizadas invierte en google adwords en EEUU, seguramente porque no es rentable la inversión en este medio y entorno.

Empresa	Visitas Octubre 2012
eDreams	-
Rumbo	-
Atrápalo	-
Viajes el Corte Inglés	-
Logitravel	-

SITUACIÓN INICIAL 02/2010



SITUACIÓN ACTUAL 10/2012

0%  
INVERSIÓN

## 6. CONCLUSIONES

El éxito de las agencias de viaje online es incuestionable, es sin duda el **sector con más éxito del comercio electrónico** y su crecimiento en el mismo ha sido imparable, el uso e incorporación de las nuevas tecnologías a los hábitos de compra del consumidor español han logrado que el sector de viajes online disfrute de buena salud y tenga un crecimiento estable y consistente. Tanto es así que 4 de las empresas dedicadas sólo al comercio online (**rumbo, atrápalo, edreams y logitravel**) se encuentran actualmente en el **top ten de empresas que más facturan de todo el sector**.

**Las barreras de entrada son muy fuertes** debido a la alta competencia y la presión sobre los márgenes económicos, cada vez se hace más complicado cubrir los importantes costes de tecnología y de **marketing sobre todo en buscadores, que es la principal fuente de tráfico y clientes para éstos sitios web**. La competencia por aparecer por determinadas palabras clave es demasiado alta debido a la fuerte inversión que realizan éstas compañías y sobre todo por la de tiempo que llevan haciéndolo, quedan pocos nichos de mercado al respecto a los que abordar para obtener resultados positivos, aunque todavía hay tendencias nuevas al alza como hemos visto en el informe con las búsquedas relacionadas

La **agencia líder del sector en España, viajes el Corte inglés**, ha sabido adaptar de alguna manera su gran imagen de marca al medio online, con una web a nivel técnico buena, que no presenta apenas errores, y un posicionamiento en buscadores adecuado que le aporta tráfico a la web y nuevos clientes. **La competencia emergente de las agencias online y la incapacidad de poder competir con ellos en cuanto a precio hacen que peligre su liderazgo** en el sector. **Su actividad en redes sociales es reducida con respecto a sus competidores online**, algo que consideramos dados los hábitos de compra del consumidor como imprescindible darle un mayor uso. Por tanto deben de dedicarle a las redes sociales un control más exhaustivo y seguimiento de las mismas para que no se vea devaluada su imagen de marca en ningún momento.

Respecto a las otras empresas analizadas hemos seleccionado las 4 dedicadas sólo al comercio online con mayor facturación. **Edreams es la líder entre las empresas dedicadas al comercio online** y cuida mucho el aspecto de comentarios negativos visibles para los usuarios, tiene un seguimiento de **reputación corporativa** al igual que atrápalo, algo que tienen más descuidado logitravel sobre todo y rumbo donde aparecen comentarios muy desfavorables a los intereses de la marca en las primeras páginas de google y que pueden incitar a la no decisión de compra final de los posibles clientes por desconfianza.

**Tanto logitravel como atrápalo tienen un posicionamiento en buscadores destacado** por palabras clave punteras en sector como viajes, hoteles o cruceros, seguidos de cerca por rumbo que es el que actualmente tiene más visitas desde google orgánicas. Edreams apuesta por una inversión mayor en campaña de enlaces patrocinados, campañas de coste por clic. Viajes el corte inglés aparece en buscadores por palabras relacionadas con viajes perdiendo competitividad en aquellas relacionadas con hoteles.

**La tendencia de las nuevas empresas turísticas online pasa por un enfoque en ofrecer una aproximación a la posible experiencia de viaje**, se trata de que el consumidor conozca al detalle mediante la información online como podría ser ese posible viaje, teniendo muy en cuenta en este aspecto las opiniones y testimonios de los usuarios, así como itinerarios a seguir. Las claves para incluirse en el sector pasan por ahí ofreciendo al cliente un valor añadido con la experiencia del viaje para que tenga más confianza en la compra del mismo y en la agencia, para ello por otro lado es imprescindible el control de la buena reputación online de la agencia en cuestión.

## 7. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

- Estudio Ontsi de red.es basado en INE (Instituto nacional de estadística) 2012:  
[http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/informe\\_pymes\\_y\\_grandes\\_empresas\\_2012-vf.pdf](http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/informe_pymes_y_grandes_empresas_2012-vf.pdf)
- Ranking HOSTELTUR:  
[http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/09/5\\_Ranking\\_HOSTELTUR\\_de\\_cadenas\\_2012\\_I\\_Parte.pdf](http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/09/5_Ranking_HOSTELTUR_de_cadenas_2012_I_Parte.pdf)
- Herramienta análisis online:  
<http://semrush.com>
- Google trends:  
<http://www.google.es/trends>
- Validación W3C: [validator.w3.org](http://validator.w3.org)
- Validación CSS:  
[jigsaw.w3.org/css-validator/](http://jigsaw.w3.org/css-validator/)
- Herramienta geolocalización:  
<http://www.geoiptool.com>
- Herramientas de Mozilla firefox de análisis SEO
- Herramientas y metodología de análisis propias de Comunica web S.L.

## SI QUIERES RESULTADOS

### SOMOS TU AGENCIA

Trabajamos centrados en ti, en tus necesidades y objetivos. Tenemos la experiencia necesaria para ofrecerte el mejor servicio especializado, de la manera más cercana.

1. CERCANÍA
2. EXPERIENCIA
3. ESPECIALIZACIÓN

[www.comunicaweb.es](http://www.comunicaweb.es)

902 760 019

[info@comunicaweb.es](mailto:info@comunicaweb.es)



## 8. AVISO LEGAL

### LICENCIA

Con excepción de lo que se indique, el material mostrado en este estudio esta bajo la Licencia de Comunicaweb S.L.

#### Excepciones

Todas las marcas y marcas registradas mostradas en este sitio, así como todos los logotipos mostrados en este sitio son propiedad de sus respectivos propietarios y NO están bajo la licencia mencionada.

Paginas que vinculen a este sitio o sean vinculadas desde este sitio NO están bajo la licencia mencionada

Cualquier otro material que se indique que este bajo otra licencia, derechos de autor o restricciones NO están bajo la licencia mencionada.

### MARCAS

Viajes el corte inglés es una marca registrada de El Corte Inglés, S.A.

Logitravel es una marca registrada de Logitravel S,L, agencia de viajes on-line

Edreams es una marca registrada de Vacaciones eDreams, S.L.

Atrapalo es una marca registrada de ATRÁPALO S.L.

Rumbo es una marca registrada de Red Universal de Marketing y Bookings Online, S.A.

Google es una marca registrada de Google Inc.

Viajes Halcón – Ecuador es una marca registrada de Viajes Halcón S.A.U

VIBO es una marca registrada de VIAJES IBERIA S.A.

Carlson wagonlit travel es una marca registrada de Carlson Wagonlit Travel

Barceló viajes es una marca registrada de Barceló Viajes

Viajes eroski es una marca registrada de VIAJES EROSKI, S.A.

Otros nombres propios pueden ser marcas o marcas registradas y son propiedad de sus respectivos propietarios.

