



Barómetro de agencias de viajes conectadas a Amadeus España. Primer semestre de 2012

El 32,1% de las reservas aéreas realizadas en agencias de viajes en España se realiza a través del canal *online*

- El peso del *online* en la venta intermediada de viajes supera en 2,1 puntos al registrado durante el primer semestre de 2011. La práctica totalidad de este crecimiento viene determinado por las reservas realizadas en los sitios web de agencias tradicionales
- Del 32,1% que representan las reservas *online* hechas a través de agencias de viajes, el 23,2% corresponde a las agencias virtuales puras y el 8,9% a las agencias tradicionales a través de su negocio en la Red
- La agencia tradicional apuesta por Internet como canal de venta y servicios, mientras que, en paralelo, continúa decreciendo el número de establecimientos de calle. La cifra de agencias físicas conectadas a Amadeus se situó en junio de 2012 en 6.401 oficinas, 182 menos que las registradas en diciembre de 2011. Con excepción de Navarra y Asturias, todas las comunidades autónomas registran descensos en su número de agencias

Madrid, 16 de agosto de 2012. Según datos de Amadeus España —filial de Amadeus IT Group—, proveedor de tecnología de referencia para el sector del viaje, del total de reservas aéreas procesadas por las agencias de viajes¹ en la primera mitad de 2012, el 32,1% fueron reservas *online*, mientras que el 67,9% se realizaron a través de oficinas físicas de venta. Más en detalle, el 23,2% de dichas reservas *online* corresponde a agencias virtuales puras y el 8,9% restante se hicieron en las páginas web de agencias de viaje tradicionales.

El peso del 32,1% del segmento *online* representa un aumento de 2,1 puntos porcentuales con respecto al primer semestre de 2011². La práctica totalidad de este crecimiento viene determinado por las reservas realizadas a través del negocio en Internet de las agencias tradicionales —que han pasado de vender el 6,9% de los vuelos de forma *online* en el primer semestre de 2011, al 8,9% en la primera mitad de 2012—.



“Las agencias tradicionales siguen impulsando su negocio online. De hecho, en los últimos años, su actividad en Internet ha crecido más rápidamente que la de las agencias puramente virtuales. Este hecho demuestra una vez más que Internet no es una amenaza para la agencia tradicional, sino una vía complementaria tanto para la venta, como para ofrecer servicios añadidos al cliente en todo el transcurso de su viaje”, explica Paul de Villiers, director general de Amadeus España.

“El crecimiento del online en las agencias de calle refleja también cómo estas empresas se están adaptando para responder y aprovechar los nuevos hábitos de búsqueda de información y compra de los viajeros. La multicanalidad es una tendencia imparable en el segmento de las agencias tradicionales y la tecnología es cada vez más flexible, compatible

¹ Reservas aéreas realizadas por agencias de viajes a través de la tecnología de Amadeus.

² En el caso del número de agencias de viaje conectadas al sistema Amadeus, se comparan datos cerrados a una fecha determinada y entre periodos consecutivos (31 de diciembre de 2011 frente a 30 de junio de 2012), mientras que al hablar de reservas *online* se comparan periodos homogéneos (semestre enero-junio de 2012 frente al semestre enero-junio de 2011) por tratarse de datos temporales, para evitar la estacionalidad de las ventas.

y asequible. Por ello asistiremos a la proliferación de modelos de negocio mixtos que alternarán la atención al viajero en la oficina, en Internet y mediante aplicaciones móviles, dando de este modo un servicio de 360 grados al viajero”, añade De Villiers.

Evolución en el número de agencias físicas o presenciales

El incremento en el número de reservas realizadas de manera *online* en España discurre en paralelo al decrecimiento del parque de agencias físicas que se registró en la primera mitad de 2012. Según revela el *Barómetro de agencias de viajes conectadas al sistema de reservas de Amadeus España por comunidades autónomas*, el número de oficinas se situó en 6.401 a 30 de junio de 2012, lo que representa una variación negativa del 2,8% (182 establecimientos menos) en relación con los 6.583 que se registraron a cierre de 2011.



“El aumento de la venta a través de Internet, unido al endurecimiento de la crisis, está prolongando el reajuste en el número de oficinas físicas de las agencias de viajes que se inició en nuestro país hace ya cinco años. Las 182 bajas registradas el primer semestre de 2012 son menos que las 243 que se produjeron de junio a diciembre de 2011, pero también es cierto que la segunda mitad del año, ajena al efecto veraniego, suele ser complicada para el sector. En todo caso, a pesar de los cierres de establecimientos, la situación económica está llevando a muchas agencias tradicionales a replantear sus modelos de negocio no sólo apostando por Internet, sino también compitiendo a través de la diversificación y especialización en cliente, producto y servicio”, explica Paul de

Villiers.

Todas las comunidades autónomas registraron descensos en el número de oficinas de agencias de viajes durante el primer semestre de 2012, a excepción de Asturias y Navarra, que contabilizaron 6 y 1 apertura, respectivamente. En cifras absolutas, Cataluña es la que registró la caída más significativa: un total de 46 bajas, que sitúa su parque de agencias en 1.071 oficinas. Le sigue la Comunidad de Madrid, con 37 cierres (hasta situarse en las 1.471 oficinas), y Andalucía, que, con 28 bajas, acaba el semestre con 649 agencias. Comunidad Valenciana y Galicia completan el quinteto de regiones con más caídas, tras registrar 17 y 14 bajas, y situarse en las 540 y 323 agencias, respectivamente.

Porcentualmente, el descenso más significativo corresponde a Extremadura, con una caída del 10,9%. Le siguen Galicia, Andalucía y Cataluña, que registran descensos del 4,3%. Aragón es la quinta comunidad en la que más se reduce el parque de agencias tradicionales, un 3,3%, si bien le siguen muy de cerca Comunidad Valenciana y Asturias, ambas con bajadas del 3,1%.

Distribución de agencias por comunidades autónomas

De las 6.401 agencias conectadas a Amadeus en España, 1.471 están situadas en Madrid, lo que representa el 22,9% del total nacional. La segunda comunidad que más agencias concentra es Cataluña con 1.071, el 16,7% del total. Les siguen Andalucía, con 649 oficinas; la Comunidad Valenciana, con 540; el País Vasco, con 478; y Canarias, con 378 establecimientos.

En la actualidad, en España hay por término medio 1,36 agencias por cada 10.000 habitantes, cifra ligeramente inferior a la registrada a cierre de 2011, cuando el dato se situaba en 1,40. No obstante, el promedio es muy dispar entre las regiones, y oscila entre las 2,59 de Baleares y las 0,58 de Extremadura.

AGENCIAS DE VIAJES CONECTADAS A AMADEUS ESPAÑA – PRIMER SEMESTRE DE 2012 POR COMUNIDAD AUTÓNOMA Y POR TIPOLOGÍA

COMUNIDAD AUTÓNOMA	1º Sem. 2012 (30 junio)	Cierre de 2011 (31 dic.)	Variación (absoluta)	Variación (%)	Peso (%) sobre total nacional	Reparto de agencias por tipos de empresa (30 junio 2012)		Agencias por 10.000 habitantes
						Grandes empresas	Pymes	
ANDALUCÍA	649	677	-28	-4,31%	10,14%	54,24%	45,76%	0,77
ARAGÓN	149	154	-5	-3,36%	2,33%	72,48%	27,52%	1,11
ASTURIAS (PRINCIPADO DE)	192	186	6	3,13%	3,00%	68,23%	31,77%	1,78
BALEARES	286	288	-2	-0,70%	4,47%	38,81%	61,19%	2,59
CANARIAS	378	388	-10	-2,65%	5,91%	34,66%	65,34%	1,78
CANTABRIA	90	91	-1	-1,11%	1,41%	80,00%	20,00%	1,52
CASTILLA Y LEÓN	270	276	-6	-2,22%	4,22%	69,63%	30,37%	1,06
CASTILLA-LA MANCHA	150	153	-3	-2,00%	2,34%	70,67%	29,33%	0,71
CATALUÑA	1.071	1.117	-46	-4,30%	16,73%	51,63%	48,37%	1,42
CEUTA	10	10	0	0,00%	0,16%	20,00%	80,00%	1,21
EXTREMADURA	64	71	-7	-10,94%	1,00%	79,69%	20,31%	0,58
GALICIA	323	337	-14	-4,33%	5,05%	53,25%	46,75%	1,16
LA RIOJA	51	52	-1	-1,96%	0,80%	78,43%	21,57%	1,58
MADRID	1.471	1.508	-37	-2,52%	22,98%	60,37%	39,63%	2,27
MELILLA	18	18	0	0,00%	0,28%	27,78%	72,22%	2,29
MURCIA (REGIÓN DE)	109	111	-2	-1,83%	1,70%	45,87%	54,13%	0,74
NAVARRA	102	101	1	0,98%	1,59%	80,39%	19,61%	1,59
PAÍS VASCO	478	488	-10	-2,09%	7,47%	84,73%	15,27%	2,19
VALENCIANA, COMUNIDAD	540	557	-17	-3,15%	8,44%	54,81%	45,19%	1,06
TOTAL	6.401	6.583	-182	-2,84%	100,00%	58,48%	41,52%	1,36

Estructura del sector de las agencias de viajes

A cierre del primer semestre de 2012, el 58,48% de las agencias conectadas a Amadeus España (un total de 3.743) son sucursales de grandes cadenas nacionales o multinacionales (cifra ligeramente superior a la registrada en diciembre de 2011: 57,89%). Por el contrario, el 41,52% del total —2.658 puntos de venta— son pymes (el 42,11%, al cierre de 2011). Las cifras revelan que el proceso de concentración en grandes redes sigue en curso, aunque se haya ralentizado. Hace cuatro años, las grandes cadenas representaban el 50% del total de agencias del país.

El reparto de agencias entre grandes empresas y pymes es dispar entre las regiones. En 7 de ellas (País Vasco, Navarra, Cantabria, Extremadura, La Rioja, Aragón y Castilla-La Mancha) las grandes redes concentran más del 70% del total de establecimientos. Aunque las pymes no alcanzan esta proporción en ninguna comunidad, sí superan el 60% en Canarias y Baleares.

Las 6.401 agencias de viajes españolas pertenecen a un total de 1.890 empresas distintas (64 menos que a cierre de 2011). Los 8 mayores grupos (los que tienen más de 100 establecimientos) aglutinan casi el 60% del total de oficinas de agencias en España, mientras que el 25% de las empresas cuenta con un único punto de venta. Por otra parte, de los 182 cierres registrados a lo largo del primer semestre de 2012, 116 se dieron en pymes (algo más del 60%), y los 66 restantes tuvieron lugar en establecimientos pertenecientes a grandes redes.

REPARTO DE AGENCIAS DE VIAJES ENTRE EMPRESAS A 30 DE JUNIO DE 2012

Agencias por empresa	Empresas			Agencias/Puntos de venta			% de puntos de venta sobre el total de agencias (1º semestre 2012, 30 junio)
	1º semestre 2012 (30 junio)	Cierre de 2011 (31 dic.)	Variación	1º semestre 2012 (30 junio)	Cierre de 2011 (31 dic.)	Variación	
Con más de 500	3	3	0	2.807	2.866	-59	43,9%
Entre 101 y 500	5	5	0	1.000	1.007	-7	15,6%
Entre 51 y 100	1	1	0	73	78	-5	1,1%
Entre 11 y 50	9	10	-1	172	170	2	2,7%
Entre 2 y 10	279	310	-31	756	837	-81	11,8%
Con 1	1.593	1.625	-32	1.593	1.625	-32	24,9%
TOTAL	1.890	1.954	-64	6.401	6.583	-182	100,0%

Notas a redactores

Amadeus España, filial de Amadeus IT Group, es el distribuidor de reservas turísticas y proveedor de tecnología de referencia para el sector del viaje a nivel nacional. Su actividad principal es la comercialización y adaptación local del sistema de reservas Amadeus (GDS) y sus productos relacionados. Además, se encarga de asistir y proveer a las agencias de viajes de infraestructura tecnológica, formación, consultoría y servicio al cliente. Amadeus España es Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en la categoría de Empresa Turística.

Más información en: www.es.amadeus.com

Datos de contacto:

Amadeus España

Natalia Huidobro
Ana Delgado
Tel: 91 329 86 43/459
Fax: 91 329 86 19
Email:
nhuidobro@es.amadeus.com
adelgado@es.amadeus.com

Grupo Albión

Sofía García/Leticia Fajardo
Tel: 91 531 23 88
Fax: 91 521 81 87
Email:
sgarcia@grupoalbion.net
lfajardo@grupoalbion.net