

Gerardo Mochales González

Caso Island Tours: diseñando el nuevo turismo

Gerardo Mochales González

Caso Island Tours: diseñando el nuevo turismo



**Caso Island Tours:
diseñando el nuevo
turismo**

Gerardo Mochales González

Caso Island Tours: diseñando el nuevo turismo

Existe un manual del profesor como complemento pedagógico, está a disposición de aquellos profesores que utilicen este documento como material docente.
editorial@esic.edu



Noviembre, 2022

Caso Island Tours: diseñando el nuevo turismo
Gerardo Mochales González

Todos los derechos reservados.
Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública
o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización
de sus titulares, salvo las excepciones previstas por la ley.

Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos)
si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.cedro.org).

© 2022, ESIC Editorial
Avda. de Valdenigrales, s/n
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
Tel. 91 452 41 00
www.esic.edu/editorial
@EsicEditorial

ISBN: 978-84-19480-59-0

Cubierta: ESIC
Maquetación: Nueva Maqueta
Lectura: Balloon Comunicación
Impresión: Gráficas Dehon

Una publicación de



Impreso en España – *Printed in Spain*

Este cuaderno ha sido impreso con tinta ecológica y papel sostenible.

E

O

I

D

Z

I

1. UN POCO DE HISTORIA... ..	9
2. CONSOLIDACIÓN DE PORFOLIO Y DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS.....	10
3. REVISITANDO LA ESTRATEGIA PARA CONSTRUIR UN FUTURO SOSTENIBLE	14
4. ECOTURISMO RESPONSABLE.....	15
5. PREGUNTAS DEL CASO.....	16
6. REFERENCIAS Y ENLACES DE INTERÉS.....	16



Gerardo Mochales González

Es doctor en Economía por la Universidad Complutense de Madrid y tiene una doble licenciatura (Premio Nacional de Licenciatura) en Ciencias Económicas y en Administración y Dirección de Empresas por ICADE. Además, realizó un Executive MBA en Kellogg Graduate School of Management-Northwestern University (Chicago) y posteriormente un PDD-PGM en Harvard (Boston).

Comenzó su andadura profesional en McKinsey & Company desarrollando proyectos de consultoría estratégica para diversos sectores empresariales en España, EE. UU., Inglaterra, Portugal y Holanda. A continuación, se incorporó a The Coca-Cola Company, donde llegó a asumir la dirección de Marketing y la dirección de Estrategia (*Brand Coke*) en Atlanta.

Posteriormente, fue nombrado director general de Estrategia, Marketing y Comunicación de ACCIONA.

Es profesor en programas MBA, Executive MBA e International MBA y desarrolla una labor activa dirigiendo TFM con marcado carácter estratégico e internacional.

*Caso original del profesor **Dr. Gerardo Mochales (MBA)**, desarrollado como base para discusión en clase y no como ejemplo ilustrativo del manejo eficaz o ineficaz de una situación administrativa. Los datos utilizados en este caso se basan en información pública de la empresa obtenida a través de su página web y otras fuentes de información y complementada con información obtenida en las entrevistas personales realizadas. Los personajes y situaciones expresadas son ficticios, excepto las declaraciones públicas.*

Original del 11 de julio de 2022. Última revisión 17 octubre 2022.

1. Un poco de historia...

David Fernández Lorca, CEO de Island Tours, hacía balance de la temporada mientras conducía de vuelta a casa un jueves del mes de septiembre de 2022. Tras una campaña exitosa, donde se habían recuperado no solo los niveles de venta anteriores a la pandemia, sino también la ilusión y la energía de todo el equipo de la compañía en la que entró como becario en el año 2002, David analizaba distintas alternativas para seguir haciendo crecer el negocio y consolidarse como un referente en Europa en viajes experienciales a Islandia, América, Nueva Zelanda y Australia.



Fuente: Island Tours.

2. Consolidación de porfolio y desarrollo de nuevos negocios

Island Tours (www.islandtours.es) es el primer touroperador especialista en Islandia, América (incluyendo Alaska), Nueva Zelanda y Australia. Nace en el año 2002 con «el objetivo claro de especialización en una serie de destinos seleccionados y con la vocación de asesorar la opción de viaje que mejor se adapte a los gustos y necesidades de sus clientes, acompañándolos en el proceso de decisión gracias al profundo conocimiento de todas las alternativas existentes para ser capaces de diseñar una experiencia única y memorable». No es casualidad que todos los empleados que configuran la fuerza de ventas de Island Tours han recibido formación intensiva *on the field* a cargo de los guías de la empresa, y viajan con frecuencia a los destinos para «poder recomendar sobre la base de su propia experiencia».

La estructura organizativa de la compañía incluye un CEO del que dependen dos áreas fundamentales: una dirección financiera y comercial (de forma muy interesante la compañía apostó por fusionar estas dos áreas bajo una misma dirección) que supervisa las áreas de presupuesto y reserva de viajes de las oficinas de Madrid y Barcelona, y una dirección de estrategia y desarrollo de producto de la cual depende marketing y comunicación. Todo ello se completa con un departamento especializado en gestión de guías, con un departamento de sistemas y un departamento de gestión y desarrollo de personas.

Tras 15 años de especialización en Islandia y Nueva Zelanda, la compañía decidió crear una línea de negocio adicional, y lanzó en 2017 **América Tours** (www.americatours.es), que incluía una propuesta de producto programado para todo el continente, desde Canadá hasta Argentina, pasando por Perú, México y por supuesto Estados Unidos, en este caso con un foco especial en Alaska.

El planteamiento estratégico que inspiró esta nueva línea ha sido, en palabras del CEO de Island Tours, «el ofrecer a los viajeros un asesoramiento basado en una consultoría previa donde el cliente expone sus intereses principales (cultura, arte, gastronomía, deportes, paisajes especializados –mar, montaña, bosques...–) y nuestro equipo de asesores desarrolla una propuesta personalizada y única» según los objetivos planteados por, apunta David, «los buscadores de experiencias», concepto clave a la hora de diseñar un recorrido por lugares únicos como los ofrecidos por Island Tours y América Tours.

Canadá es el país perfecto para disfrutar de una extraordinaria naturaleza repleta de lagos, montañas y magníficos parques naturales. Niágara, la señorial Quebec, la cosmopolita Vancouver y la elegante Toronto cuentan con una atractiva oferta cultural y una animada vida nocturna, especialmente en los meses de verano.

Los Estados Unidos ofrecen al viajero ciudades impresionantes y grandes parques naturales que cuentan, año tras año, con una mayor demanda como una forma diferente de pasar unas vacaciones en familia o con amigos mediante un sistema de alojamiento tradicional o más innovador (autocaravana, cabañas de leñadores...).

De la costa este a California, pasando por Las Vegas y el Cañón del Colorado, hay infinidad de puntos de interés para el viajero que quiere adentrarse en la forma de vivir y sentir americana.



Fuente: Archivo fotográfico Island Tours.



Fuente: Archivo fotográfico Island Tours.



Fuente: Archivo fotográfico Island Tours.