



UNIVERSIDAD DEL MAR

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

**Agencia de Viajes Minorista:
Complemento a la Estructura
y Oferta Turística en Puerto
Ángel, Oaxaca**

T E S I S

**Que para obtener el título de Licenciado en
Administración Turística**

PRESENTA
LUIS DANIEL RODRÍGUEZ GUZMÁN

ASESOR
LIC. RAÚL GARCÍA FRANCO

PUERTO ÁNGEL, OAXACA, NOVIEMBRE 2000.

INTRODUCCION

El presente trabajo nace en el momento en que el autor al estar trabajando dentro del ramo turístico en la localidad de Puerto Ángel, Oaxaca, se percató del hecho de que existe un vacío en cuanto a la oferta de productos turísticos que se ofrecen a los turistas en este destino.

Después de haber convivido con turistas extranjeros y nacionales de que éstos sólo disfrutaban de los recursos que tienen a la mano, es decir, la playa, tanto la conocida como Principal, como la de Panteón y algunas bahías cercanas como lo son: Estacahuite, Zipolite, San Agustín y Mazunte, así mismo, procuran visitar el Centro Mexicano de la Tortuga, siendo estos recursos turísticos los más frecuentados, sobre todo por tener medios de accesos adecuados. Sabemos que Puerto Ángel y sus localidades vecinas tienen mucho más que ofrecer al turista que visita esta región de la costa oaxaqueña.

Si analizamos los tipos de productos que un turista comúnmente solicita para satisfacer necesidades específicas podremos encontrar que existen grandes vacíos en cuanto a la oferta de servicios en la localidad en estudio y que una Agencia de Viajes Minorista puede ofrecer como parte de la estructura turística de Puerto Ángel, reservaciones de boletos tanto de autobuses, como de avión, cambios y confirmaciones de vuelos, cambios de divisas, información de los atractivos turísticos e información en general de los aspectos sociales, económicos y culturales de los pueblos de la región.

Día a día se percibe que los turistas no cubren unas de sus necesidades con los servicios que le ofrece la estructura turística de este destino y se crea la necesidad de establecer una agencia de viajes que procure satisfacer las exigencias del tipo de turista que visita este destino turístico. Asimismo, ésta debe procurar integrar a los prestadores de servicios turísticos a una dinámica de reestructuración de las actividades turísticas en la región.

El gobierno federal ha impulsado la creación de un desarrollo turístico integral en la región sur de la costa del pacífico oaxaqueño, estamos hablando de Bahías de Huatulco y como consecuencia se empieza a hablar del corredor turístico "Bahías de Huatulco – Puerto Ángel – Puerto Escondido", por lo mismo se crea la necesidad de que en la localidad de estudio se decidan terminantemente a mejorar su estructura turística, y sólo se logrará coordinando todos los esfuerzos entre las autoridades encargadas de dirigir la actividad turística en el Estado y en la localidad, los mismos prestadores de servicios turísticos, soportados en todo momento en una infraestructura que les permita desarrollar una actividad económica que siga permitiendo la generación de empleos en la región y las ventajas que trae consigo la actividad turística.

Afortunadamente, para la economía local, el turismo representa una actividad en la cual muchos de los pobladores están inmersos, las pocas estadísticas que se tienen de la localidad nos dicen que en el sector terciario para 1990, 49% de la población económicamente activa trabajaba en este sector, desplazando así a las actividades del orden primario y secundario; para expresarlo con otras palabras podemos decir, que la actividad comercial en Puerto Ángel gira en torno a los visitantes a este destino turístico.

Si se quiere enmarcar este trabajo dentro de un planteamiento mayor podemos decir que es la base para realizar un proyecto de inversión para consolidar una empresa que se dedique a la venta de productos turísticos, esta empresa de intermediación entre el productor de servicios turísticos y el turista o visitante es mejor conocida en el ambiente turístico como "Agencia de Viajes Minorista".

La manera sistemática en que se abordó la problemática de la falta de una agencia de viajes minorista en la localidad de Puerto Ángel, es de lo general a lo particular, es decir, de manera inductiva y contiene el siguiente esquema:

En el capítulo primero se analiza la importancia que tiene la actividad turística en el ámbito nacional en cuanto a la generación de empleos y de ingresos al país, así como su repercusión en el Producto Interno Bruto. Toda actividad económica tiene una historia y se analiza mediante sus antecedentes, todo quedaría inconcluso si no retomamos los conceptos esenciales relativos al turismo.

En el segundo capítulo se analiza y comenta acerca de la historia de las agencias de viajes, primero a nivel mundial y después en el ámbito nacional, procuramos establecer y dejar en claro cual es el papel primordial que juegan estas empresas dentro del sector turismo, tanto para el prestador de servicios como para el destino en el cual se encuentran, todo dentro de un marco legal, eficiente o ineficiente pero existe. Este último apartado es muy importante analizarlo antes de entrar al complejo estudio del campo de acción de los diferentes tipos de agencias de viajes.

Para entender las acciones específicas que realiza una agencia de viajes debemos entender cuales son los canales de distribución del producto turístico, tema que se estudia al principio del capítulo tercero y que permite analizar cada uno de los tipos de agencias de viajes y sus características específicas ya sean operacionales como administrativas para realizar su actividad principal con la adecuada administración de sus recursos.

En el capítulo cuarto se analiza el modo de operar de las agencias de viajes que se ubican en el área cerca de Puerto Ángel, es decir, en Bahías de Huatulco y Puerto Escondido, en ese mismo sentido se realiza un análisis de la agencia de viajes que algún día operó en este destino en estudio. En este capítulo se encontrará un marco de referencia y un perfil del visitante de cada uno de los destinos y en lo que se refiere a la información del modo de operar de las agencias ésta fue recabada en el campo mismo de operación, en otras palabras se presenta la situación actual de las agencias de viajes en estos destinos.

En el último capítulo se analiza el caso específico de Puerto Ángel, Oaxaca, se establecen las bases metodológicas para el estudio de la problemática en particular de la falta de una agencia de viajes, así como el sentir de los visitantes y su perfil, además de considerar la opinión de los prestadores de servicios. Este trabajo de campo es analizado bajo una visión muy particular del autor y soportada por estudios realizados anteriormente como por la propia experiencia laboral.

Consideramos que el presente trabajo es valioso por muchas razones pero primordialmente por que nos permite seguir visualizando las necesidades concretas de los visitantes a esta localidad y de los propios prestadores de servicios y éstas serán satisfechas con la complementación de la estructura turística en este destino y bien se podría comenzar con apoyar la creación y desarrollo de una "Agencia de Viajes Minorista".

Disfrutar periódicamente de un descanso y de otras oportunidades en playas, ciudades culturales o en el campo de la provincia mexicana... se ha convertido en una necesidad para todas aquellas personas que realizan alguna actividad laboral, la cual imparte un desgaste físico y profesional de modo o otro. Desde los jubilados hasta nuestros jóvenes, obreros, técnicos, empleados administrativos, servidores públicos, campesinos, intérpretes o profesores de un lenguaje o con tiempo para hacer turismo.

En todas las naciones del mundo, al cabo de un periodo - por lo menos anual - de descanso de una profesión insustentada en la legislación laboral o en conocimiento de causa, la persona que usará a bien pronto una vez volverá tendrá a mantener un rendimiento estable dentro de sus actividades laborales, y en la mayoría de las ocasiones, es un factor indispensable para el crecimiento económico de la productividad individual. La legislación laboral de nuestro país también contempla esta situación en el Título Tercero, Capítulo III, Artículo 76 al 81 de la Ley Federal de Trabajo.

Cabe destacar que debido a la situación económica por la que atraviesa el país, es cada vez más difícil que el trabajador mexicano se encuentre en posibilidades de viajar, pero seguramente en esos casos de ellos todavía tienen las alternativas para hacerlo.

Según Oscar Escobedo Villareal, Secretario de Turismo de México, la tasa de crecimiento del sector turístico es muy alta, el número de turistas se ha multiplicado 25 veces en los últimos 30 años y se prevé que los 600 millones de visitantes que hubo en 1997 aumenten a 1.600 millones en 2020.

En el primer informe se señala que los cuadros que hasta ahora se llevan del sector, indican que el turismo aporta alrededor del 5% del Producto Interno Bruto (PIB), tan solo por concepto de turismo de vacaciones. Para 1997, 12.5 millones de turistas ingresaron en la economía de México, por un valor de 7.59 millones de dólares, un incremento del 9.6% con respecto de uno anterior. En ese momento la balanza turística presentó la cifra récord superavitaria de 3.7 millones de dólares y ocupó la posición 14 en el ámbito mundial por concepto de ingresos turísticos y el primer lugar por concepto de recepción de turistas en el plano internacional.

En lo que se refiere a empleo, Oscar Escobedo Villareal afirma que el sector turístico emplea a más de 700 mil personas directas y de manera indirecta estima que de 1.6 millones de personas.