



Servicios de viaje

3^{er} semestre

Clave:

LIC 11142314 / TSU 12142314

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje

Contenido nuclear



División de Ciencias
Sociales y Administrativas





Índice

Presentación	2
Estructura temática	3
Requisitos para la apertura de una agencia de viajes	4
Requisitos de operación de una agencia de viajes	5
Requisitos para obtener el TIDS	7
Contratación de servicios	11
Diseño de productos	14
Rutas turísticas	15
Circuito turístico	16
Tours	17
Paquete turístico	18
Elaboración de cotizaciones	19
Tipos de impuestos por servicios y destinos	24
Elementos fundamentales de las reglamentaciones de aduanas	27
Tipo de cambio	28
Formas de pago (efectivo, tarjeta de crédito y cheques de viajeros)	30
Cierre	35
Fuentes de consulta	36



Presentación

¡Hola!

En esta unidad estudiarás y conocerás la operación de los diferentes tipos de agencias de viajes que existen en el mercado, desde los requisitos para la apertura y operación, hasta poder desarrollar y cotizar rutas, circuitos, *tours* y paquetes turísticos.

¿Sabías que de acuerdo con las cifras proporcionadas por la Secretaria de Turismo, el estado que registró más agencias de viajes, en México en el 2014, fue el Estado de Nuevo León, con 1,040? Pues bien, sobre estos temas y más podrás profundizar en la unidad, y en este apartado encontrarás la información necesaria para la realización de las actividades de aprendizaje.



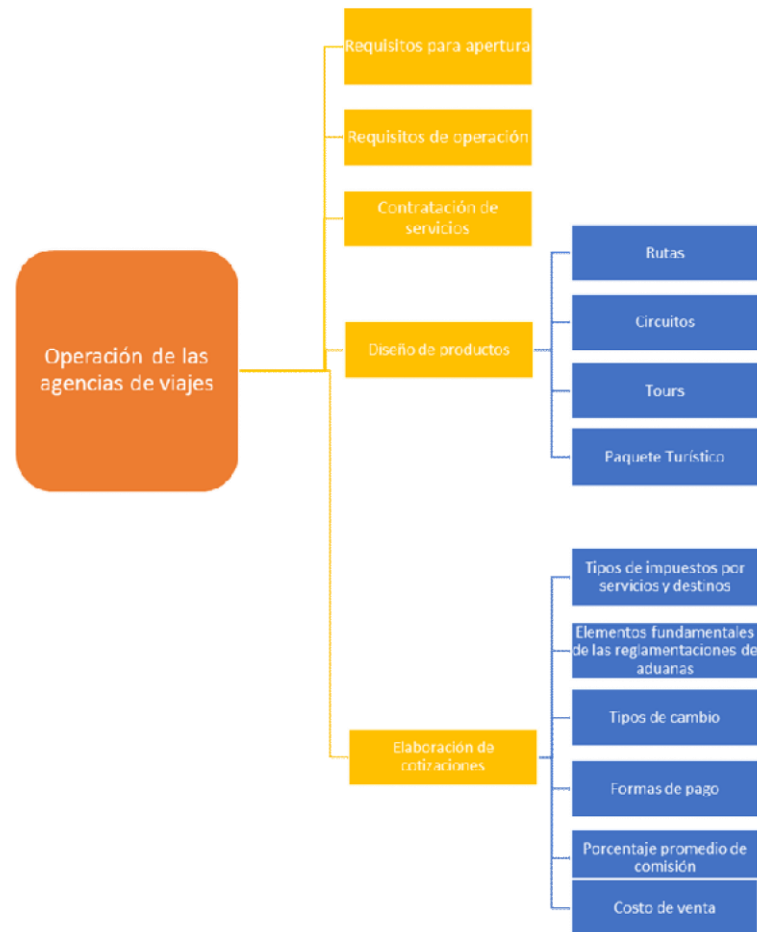
Servicio al cliente en una agencia de viajes

Fuente: [Flickr](#)

¡Adelante!



Estructura temática





Requisitos para la apertura de una agencia de viajes

Como revisaste en la unidad 2, en el mercado existen **diferentes tipos de agencias de viajes**, por lo que su operación también varía de acuerdo con sus funciones.

Una eficiente operación permitirá tener un mayor número de clientes satisfechos y realizar las actividades necesarias con un enfoque, que permita **optimizar recursos humanos, técnicos y económicos** que cualquier unidad de negocio necesita. Asimismo, aprenderás la manera de integrar servicios a fin de generar productos competitivos, viables y dirigidos hacia segmentos del mercado diversos.

Por otra parte, las agencias de viaje, como cualquier unidad de negocio, deben cumplir con requisitos normales que exige la legislación vigente del lugar, donde pretenda operar para su constitución. Es así que la identificación de todos los trámites y requisitos que se necesitan es de vital importancia para cualquier tipo de servicio de viaje, ellos pueden variar de acuerdo con la legislación y normatividad de los estados, por lo que es importante que te acerques con las autoridades competentes para conocer de manera clara y precisa todos los documentos que se necesita integrar para la apertura de una agencia de viajes. Además, toma en cuenta que la mayoría de los trámites que debe cumplir una agencia generan un costo y, por lo mismo, se deben planear muy bien, con el fin de que esto no sea un problema para el negocio.

Recuerda que...



Las agencias de viajes son el primer contacto de los turistas, y de su capacidad y eficiencia dependerá el pleno goce de su desplazamiento turístico.

Dato curioso



De acuerdo con cifras proporcionadas por el Registro Nacional de Turismo, en 2014 había en el país 6,952 agencias de viajes.



Requisitos de operación de una agencia de viajes

Como se señaló, las agencias de viaje necesitan llevar a cabo una serie de **trámites para su constitución**, antes de poder iniciar actividades. Para comenzar, se debe **registrar el nombre o razón social ante la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)**. Para su operación, dependiendo del lugar donde se pretenda abrir, se deberá revisar las regulaciones que existen para estos efectos en la localidad que corresponda.

Posteriormente, al haber cumplido con todos los requisitos administrativos básicos, se deberá tomar la decisión respecto a qué **tipo de agencia** se va a operar, ya que de esto depende el número de requisitos que se solicitan. Por ejemplo, la que menos requisitos e inversión requiere es la minorista, puesto que venderá los paquetes y servicios de otras agencias. En el momento en que la agencia minorista desee emitir boletos de aerolíneas, se deberá afiliar a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), organismo privado que vela por los intereses de la mayoría de las líneas aéreas del mundo. Por otra parte, las agencias mayoristas y *tour* operadoras, a diferencia de las minoristas, desde su inicio deben contemplar estos requisitos, ya que sin ellos no podrían comenzar a operar.



Investiga

En el siguiente enlace podrás profundizar en los requisitos para abrir una agencia de viajes, de acuerdo con la SECTUR:

SECTUR (s/f) Trámites ante el Registro Nacional de Turismo. Recuperado de:
<http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/tramites-ante-el-registro-nacional-de-turismo/>



Agencia de viajes

Fuente: [Flickr](#)



Otro punto a considerar son las instalaciones y el personal mínimo indispensable para iniciar operaciones. En este sentido, no existe un esquema ideal, sino que se debe iniciar con los “pies en la tierra”, con una inversión mínima, y considerar crecer poco a poco, ya que de no hacerlo así, podría resultar muy riesgoso.

Es imprescindible es que la agencia de viajes cuente con el *Travel Industry Designator (TIDS)* (designador de servicios de la industria de viajes), que está diseñado para los agentes de viajes y otros intermediarios de ventas de turismo, como un código único que permite que sus reservas sean reconocidas por todos los proveedores de la industria; además, acredita a las agencias de viaje que no emiten boletos de avión. Esto es porque, como proveedor de viajes y de turismo, una agencia puede encontrar dificultades en la identificación de fuentes de reserva cuando se trata de agentes ajenos a la IATA. Esto puede dar lugar al rechazo de las reservas o a que no se consideren válidas, lo que genera dificultades para la agencia de viajes en la prestación del servicio y tendrá consecuencias negativas respecto de la satisfacción del cliente. Es así que el TIDS elimina el riesgo de duplicación de número de reserva o las consecuencias de las reservas no válidas o rechazadas.

Por ello, es fundamental que las agencias de viaje cuenten con su TIDS, pues representa una serie de ventajas, tales como:



Esquema 1. Ventajas de contar con EL TIDS



Requisitos para obtener el TIDS

La IATA establece los requisitos necesarios y obligatorios a cubrir para que una agencia de viajes obtenga su TIDS. Son:

- ✓ Formulario de solicitud IATA cumplimentado y firmado.
- ✓ Evidencia de registro de empresas, entre las que se pueden mostrar:
 - Licencia de gobierno
 - Documento de registro en la Cámara de Comercio correspondiente
 - Registro ante las autoridades de la Secretaría de Hacienda
- ✓ Fotocopia del estado de cuenta bancario reciente o carta del banco, que muestra que se mantiene una cuenta bancaria a nombre de la empresa.
- ✓ Evidencia de la afiliación a la Asociación Mexicana de Agentes de Viajes (este documento no es necesariamente obligatorio).
- ✓ Cartas de recomendación. Puede ser cualquiera de las siguientes:
 - Un sistema de reservas (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan)
 - Una aerolínea miembro IATA
 - Dos de los proveedores de la industria turística (hoteles, compañías de alquiler u otras)



Investiga



Para conocer más acerca de los TIDS, ingresa a la siguiente página:

International Air Transport Association. (s. f.). *Travel Industry Designator Service*. Disponible en:

<http://www.iata.org/services/accreditation-travel/tids>

A fin de que una agencia de viajes sea más eficiente, se recomienda, sin que sea un requisito obligatorio para su operación, contar con un Sistema de Distribución Global (globalizador), que es un programa muy potente que permite obtener toda la información necesaria de cualquier destino y de un sinnúmero de prestadores de servicios turísticos de todo el mundo, incluyendo aerolíneas.

Existen varios proveedores en el mercado; dependerá de las preferencias particulares de la agencia, no existiendo mayores diferencias entre ellos, pues en sentido general, todos los que hay actualmente tienen funciones similares.

Sin embargo, cada globalizador (GDS) exigirá a la agencia cumplir con determinados requisitos. Es probable que cada uno de ellos tenga algún requerimiento articular que lo distinga, pero los que aplican de manera general para todos, son los siguientes:

1. Solicitud del sistema
2. Copia de los documentos oficiales de la agencia:
 - Acta constitutiva de la agencia de viajes
 - Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
 - Identificación oficial del representante legal de la empresa



- Comprobante de domicilio
- 3. La agencia debe contar con una conexión a Internet de banda ancha y equipo de cómputo donde se instalará el sistema
- 4. Pagar los derechos de uso de la licencia del GDS (se pagan anualmente)
- 5. Contar con su TIDS, otorgado por la IATA
- 6. Tener agentes capacitados por el propio sistema o dispuestos a capacitarse para comenzar a utilizarlo.

En el caso específico de **México**, además de los trámites anteriores, las agencias deben cumplir con las regulaciones propias del sector de negocios en que operarán, que son emitidas por SECTUR, entidad federal encargada de formular y conducir la política de desarrollo de la actividad turística. Entre otras funciones, esta entidad también se encarga de llevar un registro de los prestadores de servicios turísticos, conocido como **Registro Nacional de Turismo (RNT)**.

A continuación, se lista los requisitos necesarios para inscribirse en el registro de SECTUR (2015):



Sectur

Fuente: [Página oficial](#)

Agencias de viajes, operadoras, mayoristas y minoristas

- Presentar formato de Aviso de Inicio de Operaciones en original, debidamente requisitado y firmado por el propietario o representante legal.
- Presentar Formato R.N.T. 4 en original, debidamente llenado y firmado por el propietario o representante legal.
- Presentar copia de credencial de elector (INE) o alguna otra identificación oficial.

Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje

Contenido nuclear



- Realizar el pago de derechos respectivos (actualmente por la cantidad de \$1,284.00), por la inscripción y expedición de Constancias de Agencia de Viajes al RNT mediante el Formato de Hoja de Ayuda del esquema e5cinco, donde deberá seleccionar el tipo de trámite correspondiente; el pago se realiza en las Instituciones bancarias autorizadas. (Al momento de solicitar su Inscripción deberá presentar la Hoja de Ayuda y el comprobante original del pago.)
- En caso de ser persona moral, deberá presentar copia del Acta Constitutiva y copia del RFC de la sociedad.
- En caso de ser persona física, deberá presentar copia de su Registro Federal de Contribuyentes con actividad empresarial.
- Acreditar la propiedad con: copia de la escritura pública del inmueble; copia de Contrato de Comodato (anexando copia de identificación oficial del comodante); o bien, copia del Contrato de Arrendamiento en caso de encontrarse bajo este régimen.
- Acreditar contar con un local que tenga los elementos necesarios de mobiliario y material técnico (fotos, folletos, publicidad, etcétera).

Investiga



Para conocer más detalles acerca de esta serie de trámites, consulta el siguiente enlace: Registro Nacional de Turismo (2014). Trámites y servicios. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/tramites-ante-el-registro-nacional-de-turismo/>



Documentos oficiales
Fuente: [Pixabay](#)



Contratación de servicios

Una vez constituida la agencia de viajes como empresa que cuenta con los requisitos mencionados, estará lista para comenzar la operación; para ello, el paso siguiente tiene una gran importancia dentro de la operación, y no es más que la negociación que deberá realizar con los prestadores de servicios con los que va a trabajar.

No debe perderse de vista que el sentido de la agencia de viajes es el de **ser el intermediario entre los prestadores de servicios y el cliente**, recordando que el cliente podría ser otra agencia, si ésta es minorista, o el turista, y esto deberá quedar establecido en un convenio y se deberá definir la comisión que recibirá la agencia por la venta de los servicios que va a ofrecer.

Es responsabilidad de la agencia **buscar las mejores condiciones en esta negociación con los prestadores de servicios** con los que establecerá el convenio. Éstas deben basarse en precios según la temporada, facilidades de pagos, tiempos para efectuar estos pagos, etcétera.



Negociación

Fuente: [Pixabay](#)



Condiciones de negociación

El fin de mejorar dichas condiciones es garantizar, por parte de la agencia, **volúmenes de ventas, porcentaje de ocupación, precios competitivos** y establecer cuáles pueden ser las **ventajas que tendrá el futuro cliente**.

Los proveedores de los servicios con los que generalmente se pactan comisiones por su venta son:



Servicios de alojamiento



Servicios de transportación: aérea, terrestre y marítima



Cruceros



Excursiones



Espectáculos, eventos especiales



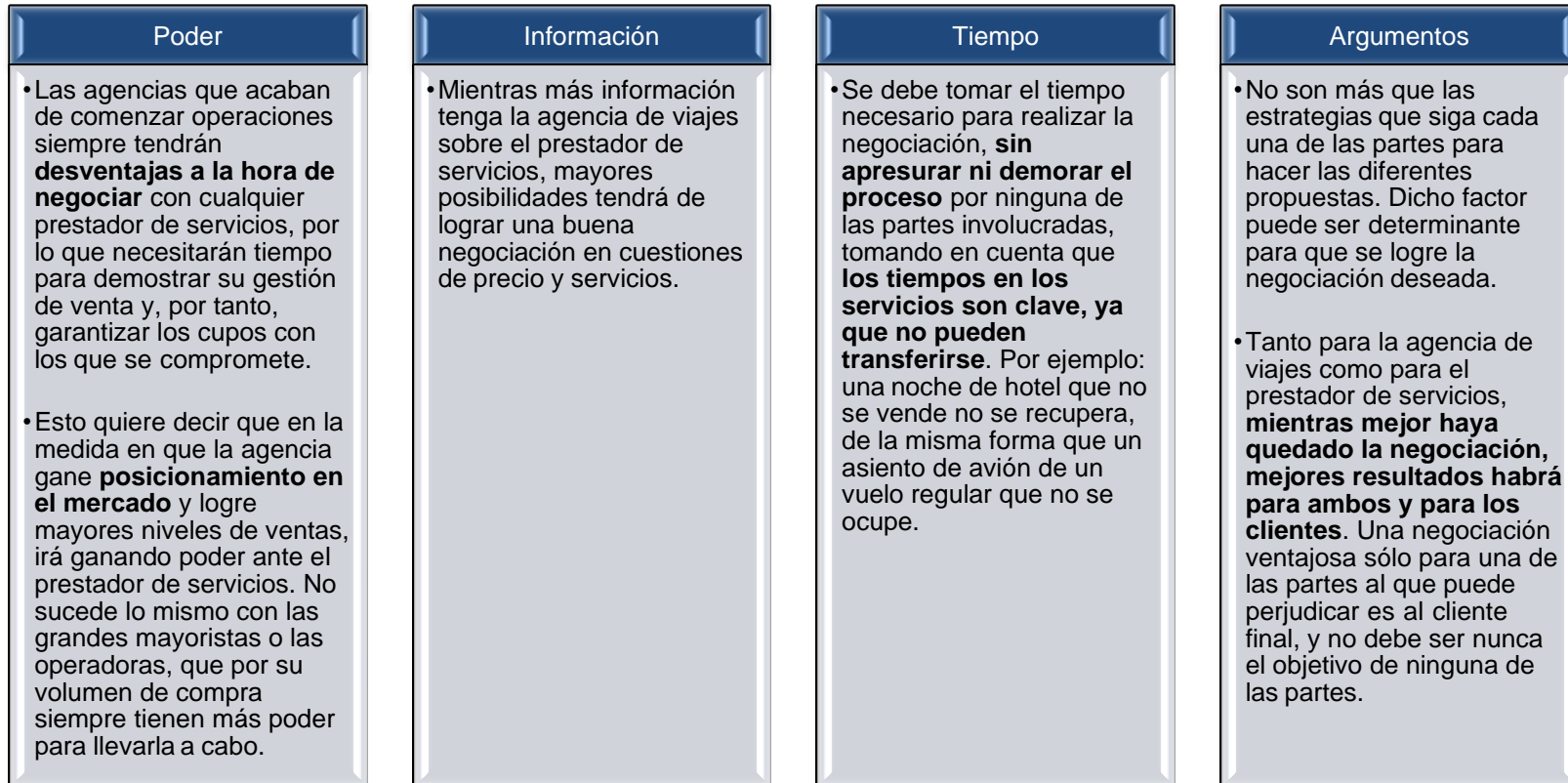
Otros tipos de servicios especiales solicitados por el cliente o que son necesarios para ofrecer, por ejemplo, seguros de viaje, boletos de trenes, etcétera.

Esquema 2. Condiciones de negociación.

Para que la agencia pueda ofrecer cualquiera de estos servicios, será muy importante haber realizado una buena negociación con el prestador del mismo, que le permita obtener los beneficios suficientes para mantener su operación.



Existen diferentes factores imprescindibles para la negociación, que se explican a continuación:



Esquema 3. Factores para la negociación



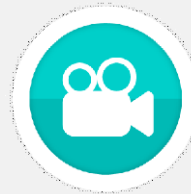
Diseño de productos

Las agencias de viajes, en conjunto con los demás prestadores de servicios turísticos, de manera sistemática, se encuentran en búsqueda del fortalecimiento de los productos turísticos existentes y, sobre todo, del esfuerzo permanente en crear nuevos productos turísticos. Con este fin, se crean rutas, circuitos o recorridos de ciudad para atender las necesidades de los diferentes segmentos turísticos. En los siguientes subtemas se hará una revisión más detallada de cada uno de estos productos.



Recorrido turístico
Fuente: [Pixabay](#)

Video



Para profundizar en el diseño de productos turísticos, ve este video, a partir del minuto 43, respecto al programa *Royal Tour*.

CEPROPIE (2011). *Presentación del programa "La ruta turística" (Royal Tour)*.

Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=L3mMfZ9_yOA



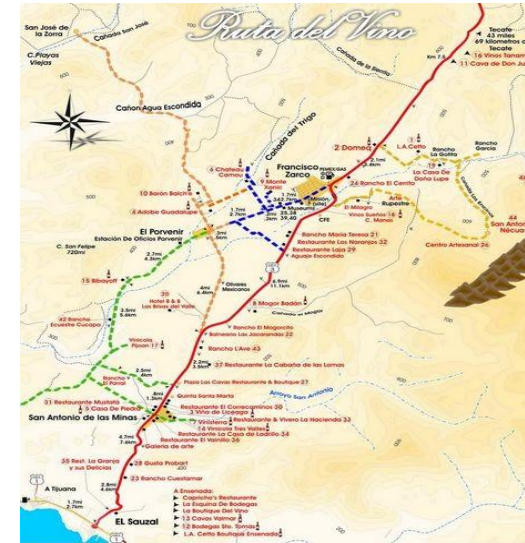
Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje Contenido nuclear

Rutas turísticas

Abarcan espacios físicos; incluyen puntos de interés turístico. A veces se pernocta en diferentes lugares; su extensión es variable; se busca que tenga un tema central, que sea el hilo conductor del recorrido. Son además una modalidad de los servicios que puede ofrecer la agencia de viajes, esto siempre con un objetivo determinado en función del tipo de cliente al que se le ofrece la ruta.

En el diseño de las rutas se debe buscar abarcar la mayor cantidad de atractivos durante el viaje y, por supuesto, que en cada lugar de la ruta se pueda contar con servicios de alojamiento, transportación o cualquiera de los servicios que los clientes necesiten para su satisfacción. Las rutas pueden estar predeterminadas o se pueden organizar en función de lo que el cliente solicite.

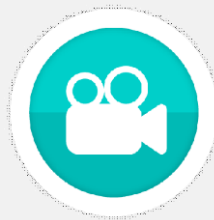


Ruta del vino
Fuente: Colef

Algunos ejemplos de rutas turísticas en México son:

- Ruta del Vino en Baja California
- Ruta del Tequila en Jalisco
- Ruta de la Comida Conventual en Puebla

Video



Profundiza en el conocimiento y comprensión de las rutas turísticas, observando el siguiente video promocional sobre las 10 rutas de México:

Visitmex. (2010) *Rutas de México* [archivo de video].
Recuperado de:
https://www.youtube.com/watch?v=Uo9SCS_LBUo



Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje Contenido nuclear

Circuito turístico

Es muy parecido a la ruta; sin embargo, tiene características que lo hacen diferente:

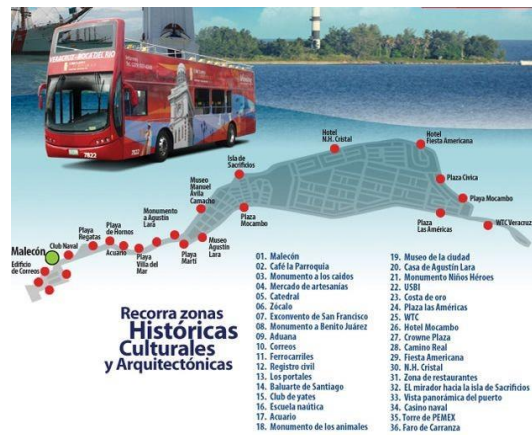
- El circuito se hace con un itinerario que regresa al lugar de partida.
- Durante el circuito se tiene planeados todos los lugares donde se alojarán y los servicios de alimentos.
- Se tienen organizadas todas las actividades que realizarán durante su estancia en cada lugar del circuito

Video



Profundiza en el conocimiento y comprensión de los circuitos turísticos, observando el siguiente video:

Castro, V. (2015). *Circuitos turísticos* [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=EDygdg8nvTo>



Circuito turístico
Fuente: Turibús

Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje

Contenido nuclear



Tours

Son recorridos que se realizan dentro de una ciudad o a sus alrededores, que no implican pernoctar en otro lugar; es decir, se mantienen en la misma zona que puede funcionar como destino base. Los más comunes son los recorridos ciudadanos, cuyo objetivo es que, con el servicio de transporte terrestre y un guía local, se visiten los lugares más importantes. Dada su corta duración, pueden o no incluir algún alimento.



Tour ciudadano

Fuente: [Google Images/ Geograph](#)

¡Toma nota!

La mejor manera de conocer un nuevo destino, es a través de un recorrido de ciudad, muy bien planeado.

Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje Contenido nuclear



Paquete turístico

Con este nombre se denomina a un conjunto de servicios que se ofrece de manera integral; es decir, incluye hospedaje, transportación, recorridos, algún plan de alimentos, guías, etcétera. La ventaja es que el costo es menor que si se contrata los servicios de manera aislada o independiente, y el turista conoce de antemano el costo final de todos los servicios que lo integran.



Paquete turístico
Fuente: [Google images](#)

Dato curioso



Se pueden desarrollar paquetes turísticos para cualquier tipo de segmento turístico.

¡Toma nota!

De forma contraria a los viajes “a la oferta”, existe la posibilidad de hacer un viaje “a la demanda” -es decir, combinado- realizado a petición del cliente a la medida de sus gustos y necesidades. A esto se le llama *Forfait* (Jiménez, 2006, pp. 185-187).



Elaboración de cotizaciones

Como recordarás, las agencias de viaje son empresas que se convierten en intermediarios entre el prestador de servicios y los clientes. Por tal motivo, es importante que no se descuide ningún detalle al hacer la cotización, porque los clientes lo único que saben es que quieren o necesitan viajar. Es responsabilidad del agente asesorarlo y ofrecerle la mejor opción. Por tanto, existen elementos que no se debe omitir a la hora de realizar esta cotización, tanto en beneficio del cliente como de la agencia. Son:

• Datos del cliente: nombre, teléfono y correo electrónico.

• Cantidad de personas (adultos, infantes de 0 a 2 años y niños de 2 a 12 años).

• Origen y destino del viaje.

• Fecha de salida y regreso.

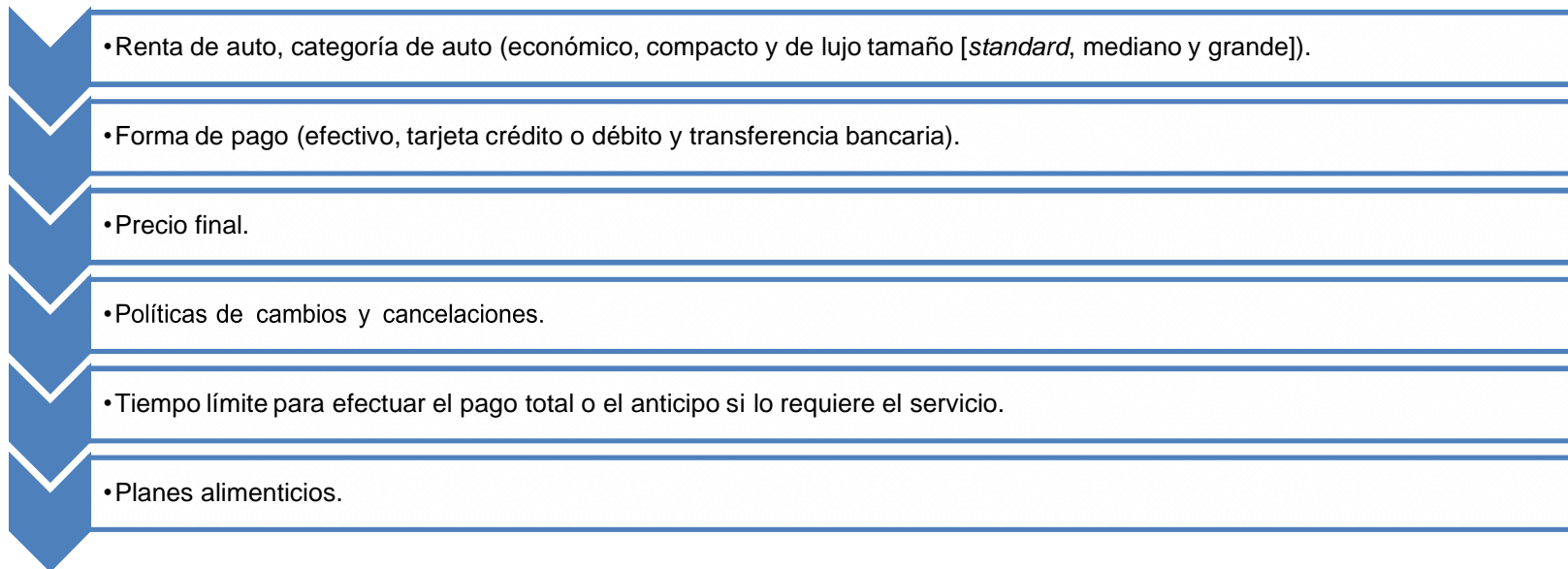
• Categoría de los servicios de alojamiento.

• Cantidad de habitaciones por tipo (doble, sencilla, triple o cuádruple, si fuera el caso).

• Planes alimenticios.

• Actividades opcionales (excursiones, visita a museos, teatros).

• Cruceros tipo de cabina (interior, balcón, vista al mar, *suite*).



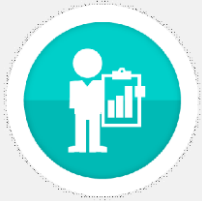
Esquema 4. Elementos a considerar para realizar una cotización

Al elaborar una cotización con servicios proporcionados en otro país, una de las reglas de oro para que no exista algún tipo de confusión es tomar todos los servicios que se van a incluir en la cotización y convertirlos al mismo tipo de moneda; es decir, que todo quede bajo una misma unidad. Todo se debe cotizar por persona y especificar todo lo que incluye ese precio, para evitar confusión en la tarifa final.

Recuerda



Las cotizaciones deben incluir todos los servicios e impuestos, para que el costo total no se modifique.



Ejemplo

Observa el siguiente ejemplo del desarrollo de una cotización completa, para identificar cómo se van integrando los elementos señalados anteriormente:

AGENCIA DE VIAJES PARAISO

Datos del cliente	Control interno
Razón Social Dirección Teléfono Correo	Folio Fecha solicitud Ejecutivo Fecha del viaje
Nombre de los pasajeros	Edad
1.- Gutiérrez Javier 2.- Peña Alejandra 3.- Gutiérrez Verónica 4.- Gutiérrez Raúl	Mayor Mayor Menor (6) Menor (4)

1.- Transporte Aéreo: México - Cancún – México

Porción México - Cancún

Fecha	Vuelo	Hora salida	Hora llegada	Aeropuerto
Diciembre 4, 2015	AM 581	15:06	18:34	Ciudad de México (MEX)



Porción Cancún - México

Fecha	Vuelo	Hora salida	Hora llegada	Aeropuerto
Diciembre 7, 2015	AM 944	19:16	21:02	Cancún (CUN)

Costo de servicio aéreo por pax:

Precio 4,851 MXN

Impuestos 1,438 MXN

Total: 6,322MXN

Costo Total del Servicio Aéreo, por 4 boletos: 25,288 MXN

2.- Servicio de Hospedaje

3 noches de hospedaje en Hotel Grand Fiesta Americana Coral Beach

1 Junior Suite para dos adultos más 2 menores, por 3 noches 13,256 MXN, más impuestos

Costo Total del Hospedaje, por 3 noches

13,256.00 MXN

2,120.96 (IVA 16%)

397.68 (ISH 3%)

15,774.64 MXN Costo Total del Hospedaje, por 3 noches, por 4 pax

3.- Alimentos y Bebidas

4 desayunos buffet x 3 días

Costo por desayuno 185 MXN, incluye IVA y servicio

Costo total por 12 desayunos: 2,220 MXN

4.- Servicios Complementarios, en Cancún

Traslado aeropuerto- hotel – aeropuerto

Costo traslados, por 4 pax: 800 MXN

Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje

Contenido nuclear



Precio Total de los Servicios Solicitados

1.- Transporte Aéreo	25,288.00 MXN
2.- Servicio de Hospedaje	15,774.64 MXN
3.- Alimentos y Bebidas	2,220.00 MXN
4.-Servicios Complementarios	800.00 MXN
TOTAL	44,082.64 MXN



Tipos de impuestos por servicios y destinos

De acuerdo con el **Programa Internacional de Capacitación en Viajes y Turismo**, “muchos países aplican diversos tipos de impuestos a los viajeros. Estos impuestos se cobran en las cuentas del hotel, el alquiler de automóviles, los derechos portuarios en el caso de cruceros y otros servicios”.

Los impuestos en cada destino están regulados de acuerdo con leyes aplicables en esa materia de cada lugar, pero es responsabilidad de la agencia conocer la información al respecto para poderlo explicar a los clientes con total claridad y evitar cualquier malentendido.

Por lo que **las agencias de viajes deben investigar e informar a su cliente qué impuestos deberá pagar**, su monto, y si están incluidos en el precio de venta o si los deberá pagar directamente.

Para el sector turístico, se aplica el **Impuesto Sobre el Hospedaje (ISH)**, que varía en los estados, pero oscila entre un 2 y un 4%. Se paga al ocupar **una habitación de un hotel de calidad turística**. Este impuesto aplica **para todos los turistas, nacionales y extranjeros**. El dinero que se genera por este concepto se destina para realizar promoción nacional e internacional del destino turístico que recaudó el recurso, a través de las Oficinas de Congresos y Convenciones o similares.

Ejemplo



Un **impuesto de salida** es, a menudo, cobrado cuando el pasajero sale del país. Varios impuestos de transporte y derecho de uso de aeropuerto pueden ser cobrados por el agente de viajes al momento de vender el boleto.

Recuerda



En México se cobra el Impuesto al Valor Agregado, que es de 16% y aplica para toda la República Mexicana.

Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje

Contenido nuclear



Un pago que realizan los turistas, al abandonar el país, es el llamado Derecho de No Inmigrante, el cual actualmente es de \$294.00. Este impuesto sólo aplica a turistas extranjeros, pero existen ciertas excepciones, que son:

- ✓ Turistas extranjeros que entren a México vía terrestre, cuya estancia sea menor a siete días.
- ✓ Extranjeros que porten visa mexicana válida y vigente que acredite cualquier calidad y característica migratoria distinta de turista, transmigrante, visitante o persona de negocios.
- ✓ Extranjeros con residencia temporal o permanente en México que tengan una forma migratoria vigente FM2, FM3, forma migratoria tipo tarjeta o libreta.
- ✓ Extranjeros diplomáticos o con visa oficial de servicios.
- ✓ Infantes menores de dos años.



Visa mexicana
Fuente: [Consulado mexicano](http://www.consulomexicano.com)

El monto que se recauda por este concepto se asigna al **Consejo de Promoción de Turística de México (CPTM)**, que lo destina para realizar campañas de publicidad y relaciones públicas a través de sus 23 oficinas en el extranjero, cuya existencia identificaste en la unidad 1.

Otro impuesto es la **Tasa de Uso del Aeropuerto (TUA)**, que varía en función de los movimientos en el tipo de cambio; **se cotiza en dólares** americanos y difiere para vuelos nacionales e internacionales. Se paga cuando se compra el boleto a la agencia o aerolínea. La TUA se aplica a toda persona que, en calidad de pasajero nacional o internacional, aborde una aeronave de transporte, en vuelo de salida, y que para ello use las instalaciones de los edificios terminales del aeropuerto.

Investiga



Profundiza acerca del Derecho de no Inmigrante en la siguiente dirección: **SEGOB. (2012). Pago de derechos de no inmigrante.** Disponible en: http://www.inm.gob.mx/index.php/page/D_N_I



Impuesto de salida

Existen países que lo cobran directamente al cliente a la salida del aeropuerto y en la moneda del país, por lo que es responsabilidad de la agencia conocer esta información para que los clientes estén preparados con la cantidad necesaria a la salida del país. Las agencias de viaje deben mantenerse actualizadas con respecto a los impuestos, pues aumentan con regularidad.

Existe un manual de la IATA, conocido como *Travel Information Manual* (TIM) o *Manual de información de viajes*, que proporciona toda la información relacionada con los impuestos de los aeropuertos. Este manual se adquiere vía Internet, previa solicitud mediante un formato oficial, que deberá llenar la agencia interesada.

Investiga



Consulta el siguiente recurso para tener vigente la información sobre los impuestos de salida:

IATA. (2015). *Travel Information Manual*. Recuperado de:
<http://www.iata.org/publications/timatic/Pages/tim.aspx>



Elementos fundamentales de las reglamentaciones de aduanas

Las reglamentaciones de aduanas son propias de cada país; sin embargo, se puede encontrar en el manual de información de viaje que emiten las autoridades hacendarias de cada país, la información en cuanto a la cantidad de artículos que se pueden importar y exportar de cada país. Cuando se sobrepasan los límites establecidos, tanto para la entrada como para la salida de artículos, las aduanas cobran un impuesto y las tarifas que se aplican son decisión de cada país.

Los controles de aduanas se establecen en los puertos, aeropuertos y líneas fronterizas entre países, con el objetivo de proteger a los países en cuanto a:

- Enfermedades contagiosas
- Contrabando (armas, drogas, material peligroso)
- Entrada de animales, residuos tóxicos

Es elemental que la agencia de viajes informe a sus clientes sobre las diferentes restricciones que existen en cada destino que el turista desee visitar, para que su viaje no resulte afectado por un incidente aduanal, por lo que es responsabilidad de la agencia dar la mayor cantidad de información en este rubro, sobre todo para las personas que salen por primera vez del país.

Investiga



Consulta el siguiente recurso para profundizar en los requisitos aduanales para los nacionales y los turistas, al ingresar a nuestro país:

SAT. (s. f.). *Pasajeros*.

Recuperado de:

<http://www.sat.gob.mx/aduanas/pasajeros/Paginas/default.aspx>



Tipo de cambio

De acuerdo con el *Diccionario de términos de finanzas e inversiones* (Downes y Elliot, 2002), “tipo de cambio es el precio en que una moneda de un país se puede convertir al de otro país. Por ejemplo, el tipo de cambio entre el dólar estadounidense y la libra esterlina es diferente entre el dólar y el euro”.

El tipo de cambio es un elemento muy importante en la operación de las agencias, y manejarlo correctamente siempre influirá de manera positiva en su gestión y evitará posibles problemas con los clientes. Muchas de las tarifas que reciben las agencias de parte de los prestadores de servicios están expresadas en dólares americanos, y por tal motivo se debe trabajar con el tipo de cambio del día.

Se recomienda utilizar el tipo de cambio oficial emitido por el Banco de México, por ser el banco central del país. Como agentes de viajes, es útil conocer monedas diferentes y poder dar esta información a los clientes o recomendarles dónde es posible encontrarlas con mayor facilidad.

La información sobre el tipo de cambio y qué monedas son de curso legal en el país o países que el cliente visitará y los medios de pago más utilizados en esos destinos, así como las restricciones que puedan existir para cada uno, le ayudan a una mejor planeación del viaje.



Tipo de cambio

Fuente: [Pixabay](#)

Existen casas de cambio que ofrecen la posibilidad de compra-venta de diferentes tipos de monedas, pero se puede sugerir a los clientes que también pueden hacer este tipo de transacciones en los aeropuertos.

Video



Para una mejor comprensión de qué es el tipo de cambio, puedes profundizar observando este video:

Suárez, D. (2004). *Divisas y tipos de cambio* [archivo de video]. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=KWk4eNQDyfY&spfreload=10>



Formas de pago (efectivo, tarjeta de crédito y cheques de viajeros)

Un elemento diferenciador que tienen las agencias actualmente son las formas de pago. Existen diferentes formas aceptadas por las agencias, esto constituye una ventaja competitiva con respecto a algunas que tienen restricciones en este sentido; por esto, mientras más gestiones se hagan con las instituciones que facilitan estas operaciones, mejor posicionamiento se tendrá en comparación con sus competidoras.

Hay varias formas de pago generalmente aceptadas:

Efectivo: es la forma más sencilla para realizar operaciones de cualquier tipo, pero es también la más arriesgada, pues si llegara a perderse el dinero por cualquier razón ajena al cliente o a la agencia, no hay forma de recuperarlo.

Tarjetas de crédito: constituyen un instrumento financiero muy eficiente para las operaciones en la agencia y para que el cliente lleve consigo. Es elemental que la agencia tenga claro si la tarjeta que maneja el cliente es aceptada en el destino al que va y, si es así, qué costo genera su uso fuera de su lugar de origen. Incluso pueden hacer uso de los cajeros automáticos si necesitan efectivo para alguna de sus transacciones.

Cheque de viajero: es un instrumento financiero que las agencias usan para ofrecer a los clientes. Los cheques que son más seguros que utilizar efectivo o tarjetas. Si la agencia no diera este servicio, se podrían adquirir en los bancos o en casas de cambio. El problema que pueden tener los cheques de viajeros es que tienen más posibilidades de que no los acepten en algunos establecimientos y puede ser una limitación para el cliente, además de que su uso exige identificación y firma, tanto para comprar, como cuando se va a pagar.

Transferencias bancarias: son rápidas y seguras; generalmente no se paga por este servicio.

¡Recuerda!



La seguridad en el manejo del dinero es un aspecto fundamental para que el turista pueda disfrutar de su viaje.



Ahora bien, existe una serie de términos que es importante que identifiques, pues están muy relacionados con este rubro:

Porcentaje promedio de comisión: los ingresos por intermediación que reciben las agencias de viaje se basan en las comisiones que ofrecen los diferentes proveedores: hoteles, líneas aéreas, transportistas, arrendadoras de autos, entre otros; y la magnitud o porcentaje que representan estas comisiones depende en buena medida de la negociación que realiza la agencia con el proveedor y las condiciones del mercado. Independientemente de lo anterior, es importante para la gestión de la agencia conocer el nivel de comisiones que está generando en su operación y la tendencia que mantiene para la agencia y su comparación con las tendencias del mercado para poder evaluar el desempeño que se ha obtenido.

Para este cálculo, se emplea el indicador denominado porcentaje promedio de comisiones que, como señala Acerenza (2006, p. 104), no es más que la división del monto total de comisiones percibidas por la agencia en un periodo, entre el volumen de ventas brutas de ese mismo periodo.

Ejemplo



Si una agencia recibió 100,000 dólares por concepto de comisiones y sus ventas brutas fueron de 1 millón de dólares, entonces el porcentaje promedio de comisión durante ese periodo fue del 10%.



Porcentaje de comisión

Fuente: [Pixabay](#)



Hay que considerar que las comisiones pagadas por los diferentes servicios turísticos no son siempre iguales y es importante conocer el monto promedio de los ingresos obtenidos por este concepto. Para las agencias que trabajan con diferentes productos y/o servicios resulta interesante hacer este análisis precisamente considerando su mezcla de productos/servicios

Este hecho hace que el valor total de las comisiones sea una cifra doblemente estacional, afectada por el factor volumen y el distinto porcentaje de comisión de cada producto. Es también importante saber que las comisiones se calculan sobre la tarifa base; es decir, sobre la tarifa que no tiene impuestos, por lo que al calcular el precio final que pagaría el cliente, hay que considerar los impuestos por el tipo de servicio, además del IVA y cualquier otro impuesto según las regulaciones fiscales de cada destino.

Costo de venta: es considerado uno de los indicadores de gestión del que la agencia tiene que conocer su comportamiento y mantener un control estricto. Para su cálculo, se emplea la siguiente fórmula:

Costo de ventas = $\frac{\text{Gastos totales de operación} \times 100}{\text{Ventas brutas}}$

Ventas brutas

¡Recuerda!



Una de las principales fuentes de ingresos de las agencias de viajes son las comisiones por los productos y servicios que vende.



Ahora bien, la agencia necesita identificar adecuadamente los componentes del Gasto Total de Operación; a continuación se mencionan los que mayor impacto tienen:

- **Recursos humanos:** el mayor porcentaje de gastos de una AV viene determinado por los gastos de personal, que pueden representar hasta el 50% del total de gastos. Por tanto, un elemento a considerar en el control de la gestión es la productividad por empleado y su relación con la rentabilidad de la empresa.
- **Rentas y amortizaciones:** las rentas que pagan las agencias por los locales de sus oficinas o el equivalente a la depreciación en caso de que los locales sean propios, ocupa el segundo lugar en los conceptos de gastos para una agencia de viajes.

Otros gastos: en este apartado se encuentran cargos por el uso de servicios financieros, entre los que destacan: las comisiones que cobran los bancos por el uso de tarjetas de crédito, gastos bancarios por transferencias y uso de sus servicios, primas de seguros, impuestos y otros gastos generales. En caso de que la agencia funcione bajo el esquema de franquicias, hay que agregar los gastos por regalías que se pagan a la franquicia y otros cargos, como publicidad, uso de sistemas de reservas, entre otros.

Ahora bien, si el nivel de comisiones está por encima del costo de ventas, entonces la agencia estará obteniendo un beneficio que contribuirá a la rentabilidad final de la empresa. En caso contrario, se generará una pérdida. Por ello, este indicador es clave para el control de la gestión en la agencia de viajes y debe tomarse en cuenta para la contratación y para la venta de los productos y/o servicios.



Tecnologías de Información y Comunicación: debido a que la tecnología que necesita una agencia para operar no es complicada, puede reducirse a la conexión con algún GDS y una conexión de banda ancha para Internet. Para disponer de ellas, se genera un cargo inicial de instalación y luego un cargo recurrente por concepto del acceso y uso de estos sistemas.



Servicios de una agencia de viajes
Fuente; [Pixabay](#)

¡Toma nota!

El **éxito** de una agencia de viajes, está sustentado en la **operación eficiente de sus recursos humanos y materiales.**



Cierre

Los temas que revisaste te permiten comprender que las agencias de viajes son una parte fundamental de los servicios de viaje y que juegan un papel muy importante para la generación de productos lo suficientemente atractivos para generar el desplazamiento turístico. Asimismo, la integración de los servicios en rutas, circuitos y paquetes permite aminorar costos e incorporar el mayor número de servicios y atractivos posible, facilitando la decisión de compra del turista potencial. Ahora sí, con las herramientas adquiridas, podrás ser capaz de integrar diferentes servicios y “empaquetarlos”, haciéndolos más competitivos y accesibles a los posibles clientes.



Los servicios de viaje requieren un alto sentido de profesionalización

Operar una agencia de viajes requiere una importante relación con los demás prestadores de servicios



rutas
turísticas

La integración de servicios facilita y motiva el desplazamiento turístico

El desarrollo de rutas y circuitos es un modelo de negocios competitivo



Ahora reflexiona: ¿Cómo puedes aprovechar todos los conocimientos adquiridos para generar más valor en los productos y servicios turísticos que ofrezcas en un futuro?



Fuentes de consulta

Básicas

- Acerenza, M. (2006). *Efectos económicos, socioculturales y ambientales del turismo*. México: Trillas
- De la Torre, F. (2013). *Agencias de viajes: estructura y operación*. México: Trillas.
- De la Torre, F. (2013). *Sistemas de transportación turística*. México: Trillas.
- Downes, J. y Elliot, G. (2002). *Diccionario de términos de finanzas e inversiones*. México: CECSA.
- Jiménez, A. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. España: Paraninfo.
- Molina, S. (2007). *Política turística en México*. México: Trillas.
- Ramírez, C. (2103). *Calidad total en las empresas turísticas*. México: Trillas.

Complementarias

- Petra, N. (1986). *Las agencias de viajes y el turismo*. México: Diana.
- Rodríguez, M. (1997). *Organización y operación de agencias de viajes*. México: CECSA.

Electrónicas

- IATA. (2015). *Travel Information Manual*. Recuperado de <http://www.iata.org/publications/timatic/Pages/tim.aspx>
- International Air Transport Association. (s. f.). *Travel Industry Designator Service*. Disponible en: <http://www.iata.org/services/accreditation-travel/tids>
- Registro Nacional de Turismo. (2014). *Trámites y servicios*. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/tramites-ante-el-registro-nacional-de-turismo/>

Servicios de viaje

Unidad 3. Operación de las agencias de viaje

Contenido nuclear



- SAT. (s. f.). *Pasajeros*. Recuperado de <http://www.sat.gob.mx/aduanas/pasajeros/Paginas/default.aspx>
- SECTUR (s/f) Trámites ante el Registro Nacional de Turismo. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/tramites-ante-el-registro-nacional-de-turismo/>
- SEGOB. (2012). Pago de derechos de no inmigrante. Disponible en: http://www.inm.gob.mx/index.php/page/D_N_I

Videos

- Castro, V. (2015). *Circuitos turísticos* [archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=EDyqdg8nvTo>
- CEPROPIE (2011). *Presentación del programa "La ruta turística" (Royal Tour)*. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=L3mMfZ9_yOA
- Suárez, D. (2014). *Divisas y tipos de cambio* [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=KWk4eNQDyfY&spfreload=10>
- Visitmex. (2010). *Rutas de México* [archivo de video]. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=Uo9SCS_LBUo