

Viajes y turismo en Internet

Dentro de la función de la biblioteca como lugar de ocio, a través de la cual se ofrece al usuario alternativas para su tiempo libre, se abarcan tanto las actividades que se inician y se acaban en la propia Internet o bien las que se inician en la Red y se desarrollan fuera de ella. Aquí la biblioteca es recurso informativo y de apoyo para llevar a cabo prácticas de ocio. Precisamente en este artículo trataremos este tipo de actividades, concretamente las relacionadas con los viajes y el turismo, y las posibilidades que ofrece disponer de una conexión a Internet para descubrir otros lugares o gestionar nuestro viaje a ellos.

La biblioteca también puede incluir, entre su oferta de servicios a los usuarios, unas orientaciones sobre cómo funciona la tramitación de reservas de viajes *on line*, sobre qué destinos más o menos exóticos podrían resultar interesantes y, por qué no, incluir información de este tipo entre los recursos de su portal, si es que lo tiene o si se está planificando uno.

La revolución del turismo ante Internet. Renovarse o morir

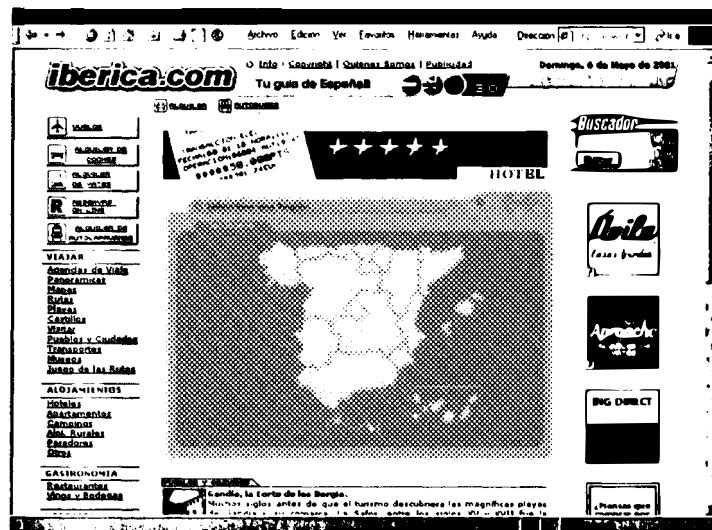
Es impresionante la importancia que está tomando Internet en todos los sectores, pero principalmente es el de ocio el que está experimentando mayor crecimiento en la Red. En opinión de los expertos, los españoles en el 2004 comprarán el 20% de los billetes de avión y paquetes turísticos a través de Internet.

En efecto, los cuatro primeros mercados emisores de turismo son también los cuatro mayores usuarios de Internet según el estudio *Promoción de destinos turísticos en el ciberespacio. Retos del marketing electrónico*, publicado por el Consejo Empresarial de la OMT. Estados Unidos, Alemania, Japón y el Reino Unido agrupan a dos quintas partes de los viajeros del mundo y a casi el 80% de los usuarios de Internet.

Las principales compañías aéreas están a punto de ofrecer los mejores precios cuando el consumidor use su Web para reservar billetes. A medida que Internet suplante a las agencias de viajes como vehículo de venta, bien como empresas de portales de Internet o como agencias *on line*, éstas tendrán que reorientar su negocio: de meros expendedores de billetes, se convertirán en asesores y consultores de viajes.

Nacerán empresas ubicadas únicamente en Internet y que realicen conexiones directas con los proveedores del servicio: reservas de hotel, cruceros, alquiler de coches, billetes de avión y tours. A través de Internet el cliente podrá comparar los precios con más facilidad y encontrar aquel que se ajuste más a su presupuesto. Además, Internet permite información multimedia completa, con la introducción de fotografías del establecimiento, mapa de situación, etcétera.

La Red es el nuevo campo de batalla del marketing de los destinos turísticos y, si no se está ahí compitiendo, no se puede esperar ganar la batalla por captar los



ingresos de los turistas. El comercio electrónico será el modo preferido de comprar viajes y turismo.

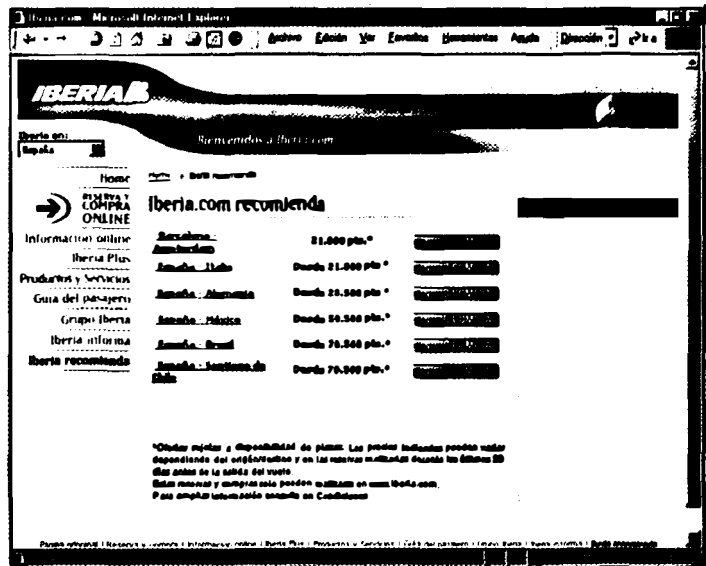
En muchos lugares se está produciendo un gran cambio en los hábitos relacionados con el turismo. Cada vez se utiliza más Internet para hacer reservas de viajes. Este hecho se está desarrollando durante los últimos doce meses y ha provocado una disminución de reservas importantes en algunas agencias, incluso hasta llegar a provocar el cierre de algunas empresas. Esta situación se está dando especialmente en Escandinavia y en países del Norte de Europa como Alemania. Este cambio en los hábitos se podría extender en todo el negocio turístico, siendo previsible que en un futuro no muy lejano pocas agencias de viajes puedan adaptarse a esta nueva situación. La tendencia es la venta directa por parte de los proveedores a través de Internet. Por tanto, si aumenta el número de usuarios por Internet, disminuiría el número de personas que estuvieran utilizando intermediarios para sus reservas. Este tipo de clientes serían fundamentalmente personas con poca disponibilidad de tiempo, quedando como clientes de las agencias aquellos que desconfiaran del sistema, siguiendo los trámites tal y como se estaba dando hasta ahora, siendo las agencias las que reservarán a su vez a través de Internet.

En ese contexto, los intermediarios no pueden competir con las reservas por Internet porque éstos necesitan su margen de beneficio y las reservas directas con los proveedores no incluyen las comisiones, con lo que resultan más económicas.

Un ejemplo de adaptación a este nuevo medio de comercialización es MURCIA DATA, el Sistema Avanzado de Reservas de la Región de Murcia. MURCIA DATA trabaja en el desarrollo de un sistema de reservas que permitiera al sector turístico de la Región crear un canal de comercialización propio e independiente de sus productos. El sistema utiliza la tecnología Internet y los protocolos de comercio electrónico para que las agencias de viajes de toda España puedan realizar reservas en un entorno seguro y totalmente profesional.

¿Cómo se puede planificar un viaje a través de Internet?

Hoy en día, Internet dispone de una variedad enorme de páginas Web y portales de Internet para consultar todo tipo de información turística, donde se puede acceder a todo tipo de información sobre los posibles destinos, para hacernos una idea de lo que podemos encontrar allí, la cultura, los paisajes, y que facilitan incluso la búsqueda del servicio solicitado. Internet cuenta con la ventaja de ofrecer el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año. En algunos



casos, incluso existe atención telefónica personal que sirve de apoyo al servicio ofrecido por Internet.


Una vez que se ha decidido el destino con la ayuda de nuestro portal de turismo favorito, la forma de acceder a la compra del viaje es variada: a través de las páginas Web de los proveedores directamente (hoteles, compañías aéreas) o a través de portales o páginas Web de agencias de viajes. En el caso de las compañías aéreas, éstas ofrecen una gran variedad de servicios a través de Internet: horarios de vuelos, disponibilidad de plazas, tarifas, duración del vuelo, las escalas del vuelo, servicio de catering, servicios en aeropuertos, etcétera. En general, las características y toda la oferta de esa compañía. Además, en algunos casos, se pueden encontrar ofertas exclusivas a través de Internet como es el caso de "Despegue On-Line" de Iberia.com, que premia la antelación en las reservas de billetes. En caso de querer efectuar la reserva a través de la Red, deberá cumplimentar datos como el tipo de billete requerido (preferente o turista), lugar de origen y destino, solo ida o ida y vuelta, fecha del vuelo, número de pasajeros, etcétera.

A continuación es necesario rellenar un pequeño cuestionario con ciertos datos personales: nombre y apellidos, dirección, teléfono de contacto, correo electrónico, datos de la tarjeta (número de cuenta y fecha de expiración) y lugar de recogida o envío por correo de los billetes. En realidad, no difiere mucho de una reserva telefónica.

El tema que suscita más desconfianza es el del pago electrónico con tarjeta de crédito (único medio posible en comercio electrónico). Esto es lo que podría estar retrasando el aumento de ventas a través de la Red, aunque las empresas más serias utilizan para las transferencias y alojamiento de los datos bancarios el sistema SSL, que es el que emplean los bancos para sus operaciones por Internet, siguiendo en todo momento la normativa comunitaria al res-

pecto. El símbolo habitual utilizado en Internet para indicar que se encuentra en zona especialmente protegida es el de un pequeño icono dorado en la parte inferior de la pantalla. Cuando este icono está visible, significa que toda la información de esas páginas es absolutamente confidencial.

En cuanto a la recepción del billete, tres son las maneras de efectuarse: a través de mensajería en el domicilio particular, en las oficinas de la compañía aérea o a través de agencias de viajes. Las ofertas de vuelos de última hora (Last Minute), que en otros países comunitarios gozan de gran aceptación, en España son ofertadas por un reducido número de compañías. Suelen ser tarifas con unas características especiales sujetas a horarios concretos, número de plazas reducidas y determinadas fechas.

En Internet, además, podemos encontrar numerosas sugerencias para nuestro viaje: rutas temáticas o alternativas por lugares exóticos, ofertas de viajes combinados (paquetes turísticos), una amplia gama en alojamientos que van desde hoteles de cinco estrellas a albergues, pasando por campings, apartamentos, pensiones, etcétera. En numerosas ocasiones existe la posibilidad de ver el alojamiento en tiempo real a través de Webcams. Como complemento a estos servicios, se pueden consultar a su vez datos de interés sobre los lugares a visitar, tales como guías de ocio, horarios de monumentos y museos, mapas y callejeros, climatología, gastronomía, requisitos de entrada a los países, direcciones de embajadas y consulados, consejos sobre vacunas necesarias, etc. Además, podemos tener acceso a postales virtuales de cualquier lugar del mundo, *chats* sobre turismo, foros de noticias e incluso opiniones de viajeros que comparten su experiencia con el resto de usuarios de Internet. 

Direcciones interesantes en la Red

Páginas Web de información general

www.tourspain.es

Página Oficial de Turismo de España. Contiene información sobre todas las comunidades autónomas españolas, así como sobre fiestas y gastronomía, compras, deportes, arte y cultura, sol y playa, rutas y noticias turísticas.

www.revistaiberica.com

Todo para viajar por España y Portugal: gastronomía, turismo rural, ofertas *on line*, hoteles, paradores, restaurantes, fiestas, museos.

www.iberica.com

Información sobre España: rutas, mapas, pueblos y ciudades, museos, alojamiento.

www.lonelyplanet.com

(Inglés) Guía alternativa sobre viajes por todo el

mundo. Contiene información detallada de cada destino: consejos prácticos, mapas, rutas, así como una guía temática propuesta como el triángulo de las Bermudas, el Castillo de Drácula, música Reggae en Jamaica, Blues en el Mississippi o las playas más pintorescas del mundo.

Páginas Web y portales turísticos

www.despegar.com

Portal en castellano con ofertas de vuelos y de paquetes, así como la posibilidad de reservar vuelos, circuitos, vehículos y hoteles.

www.mundoviaje.com

Portal en castellano que contiene ofertas, noticias, mapas, climatología, información de carreteras y cambio de moneda.

www.geoplaneta.com

Información y servicios para viajeros: rutas, mapas, fotos...

www.rumbo.com

Portal para la gestión integral de viajes (vuelos, hoteles, coches...).

www.viajar.com

Agencia de viajes online de ya.com

www.unlimited.es

Agencia de viajes especializada en jóvenes y estudiantes.

www.sleepinspain.com

Diversos alojamientos en España: hoteles, campings, casas rurales, balnearios, apartamentos y villas.

www.balnearios.org

Asociación Nacional de Estaciones Termales. Contiene el listado de todos los balnearios que pertenecen a esta asociación.

www.traveldiscounts.com

(Inglés) Descuentos por Internet

www.maps.com

(Inglés) Mapas de países y ciudades de todo el mundo.

www.travelhealth.com

(Inglés) Información sobre enfermedades de todo el mundo.

www.infoviajes.com

Información sobre ferias, ciudades y hoteles de todo el mundo.

www.travelWeb.com

(Inglés) Reservas de vuelos y hoteles en todo el mundo.

www.lastminute.com

Ofertas de última hora de vuelos.

www.virgin-express.com

Las mejores tarifas aéreas.

María del Mar García Gallego
Omar_gallego@hotmail.com
