Intermediarios de Turismo.

Agencias de viajes :Empresa que concibe, crea, planea, organiza y ejecuta programas de servicios de viajes para el organizador o el cliente en los que se incluye normalmente alojamiento, alimentación, transporte de aproximación y local así como excursiones en sitio y a los alrededores para el grupo de participantes en el evento a petición del cliente.

Operadores de turismo receptivo:

También llamados touroperadores son empresas locales que operan en un destinodeterminado. Los servicios que normalmente ofrece un operador receptivo incluyen:

Recepción en el aeropuerto. Personal uniformado espera a los clientes y se encarga de sus equipajes y del transporte hasta el vehículo que hará el transfer.

Transfers (traslados: aeropuerto – hotel) que pueden ser en taxi, auto de alquiler, minibús, autocar.

Excursiones de ciudad o radiales, en tours más o menos regulares.

Oficina de Convenciones y Visitantes:

 Las oficinas de convenciones y visitantes se denominan indistintamente OCV’s, OVC’s u OCE’s ya que cada plaza determina su denominación específica de acuerdo a la importancia que le otorga al tema de visitantes, convenciones y/o exposiciones. En general, las oficinas son el instrumento para ejercer la aplicación del impuesto del 2% al hospedaje que recaba cada gobierno estatal. En algunos casos, las oficinas forman parte de los gobiernos locales y otras son organismos no gubernamentales o privados. Las oficinas pueden tener ingresos adicionales por membresía de giros no gravados con este impuesto. El objetivo principal de las oficinas es la promoción del destino en los mercados de interés para la ciudad. De acuerdo con la información de la Secretaría de Turismo existen registradas en el país 44 oficinas de este tipo. Se trata de agencias de participación mixta (mezcla de recursos públicos y privados) cuya función principal es la promoción del destino como sede para la celebración de congresos, convenciones y seminarios, así como el apoyo a los organizadores de eventos. En México, muchas de estas oficinas tienen una dependencia operativa y organizacional de las autoridades estatales o municipales y entre sus principales funciones se encuentran:

Diseño e impresión de material colateral de apoyo a la postulación del destino como sede de reuniones. Entre el material se encuentran paquetes de materiales en los que se muestran las facilidades del destino para la celebración de congresos, convenciones y seminarios.

 Acciones de promoción directa y relaciones públicas con organizadores de eventos.

Una vez conseguida la sede, en algunos casos estas oficinas otorgan al organizador los materiales para la difusión del evento: carteles, folletos, programas de mano, e inclusive el otorgamiento de cenas o comidas durante el evento.

Apoyo logístico a los organizadores.

Información turística y material informativo para los participantes en las reuniones. En realidad, es posible afirmar que las OCV’S son un elemento de apoyo que cuando interactúan coordinadamente con las agencias locales integradoras de viajes resultan de gran beneficio para el destino en que operan.

Destination Management Organizations

.- Estas organizaciones se encargan del desarrollo global y del marketing del destino. En cierto modo son la versión actual de las oficinas o entes públicos de turismo aunque este caso suelen ser agencias mixtas, en donde se combinan recursos de los sectores público y privado y se enfatizan los aspectos de gestión además de la información al visitante y la promoción del destino. Los ejemplos más extremos de este tipo de organizaciones eran las agencias de turismo receptivo de los países socialistas: INTURIST, en la Unión Soviética, CARPATI, en Rumania, ORBIS en Polonia o CITS en China. En esos casos, el gobierno asumía todos los servicios de receptivo. Obviamente este modelo no es aplicable a otros países, ni ese tipo de empresas demostraron ser eficientes. Tampoco es recomendable el uso de recursos públicos para operar servicios que pueden ser rentables y prestados por el sector privado. Las funciones que lleva a cabo una DMO incluyen:

La conservación, mejora y puesta en valor de los atractivos turísticos.

Facilitar la accesibilidad.

Elaboración de los planes de ordenamiento territorial.

Operar los atractivos de propiedad pública.

Desarrollo del equipamiento e instalaciones turísticas.

Promoción de inversiones.

Impulso a la mejora de la calidad en los servicios turísticos.

Creación de un marco favorable para el desarrollo de la competitividad de los destinos turísticos.

Creación de imagen a nivel de destino.

Coordinación de las acciones promocionales con la iniciativa privada. Para que pueda llevar a cabo estas actividades de manera exitosa, la DMO debe estar bien organizada, orientada al mercado, gestionada por profesionales y trabajar en plena coordinación con el sector privado.

Organizador de congresos y convenciones (OCC) u organizador profesional de congresos (OPC)

Es la persona que presta sus servicios especializados parcial o totalmente en los procesos de gestión que demanda la organización y ejecución de un evento de negocios. Persona física o moral que ofrece sus servicios de consultoría en la organización de eventos a terceras personas. Quienes forman parte de este grupo suelen ser profesionales independientes, agencias de viajes o agencias organizadoras de eventos que proveen de servicios de consultoría a organizadores corporativos, a asociaciones y a otras personas que representan otros grupos de afinidad. Estos organizadores forman una demanda de tipo industrial ya que actúan en el mercado de manera similar a los mayoristas y cuentan con una cartera de clientes que incluye empresas, asociaciones y grupos. Su labor de consultoría va desde la selección de destino hasta la operación final del proyecto. A diferencia de los anteriores organizadores, su índice de repetición de destinos es más alto ya que celebran mayor número de eventos por año para diferentes clientes. En el caso de México existe un número indeterminado de organizadores de eventos circunstanciales o sin registro. Las labores que lleva a cabo un organizador de congresos y convenciones incluyen, entre otras:

Contratación de recintos para la celebración del evento (en ocasiones también trabajan como

*brokers*para determinado centro de convenciones).

Contratación de servicios conexos para la celebración de la reunión: equipos audiovisuales, traducción simultánea, arreglos para comidas o cenas especiales, arreglo de salones (montajes, flores, decorado, material para participantes, edecanes, etc.).

Registro de participantes y acompañantes.

Dotación de materiales para los participantes: carpetas, portafolios, programas y otros materiales de apoyo.

Apoyo logístico durante la reunión.

Atender las contingencias que pudieran surgir durante las sesiones

RSO

Persona o compañía que elabora paquetes y circuitos turísticos, y que es dueño de parte o toda la materia prima utilizada para ellos. La mayoría de los RSO´s venden sus servicios a través de Agencias de Viajes y/o directamente a los clientes. En general sus productos son para grupos masivos, de características más o menos homogéneas ya que, tal y como se ha señalado, es la forma más

típica de comercialización del producto turístico convencional.