

Capítulo 6

Implicaciones del COVID-19 en las agencias de viaje del municipio de Ahome, en el año 2020

Dra. Melissa Acosta Ávila^{20 21}
Dr. Antonio Enrique Acosta Perea²²
Dra. Ignacia Murillo Castro²³

<https://doi.org/10.61728/AE20245078>



²⁰ Autora de correspondencia.

²¹ Universidad Autónoma de Sinaloa. ORCID: 0000-0001-9279-5338. Correo electrónico: acostaavilamelissa@gmail.com

²² Universidad Autónoma de Sinaloa e Instituto Tecnológico de Los Mochis. ORCID: 0000-0002-9002-5556. Correo electrónico: acostaperea@hotmail.com

²³ Universidad Autónoma de Occidente. ORCID: 0000-0001-7187-7959. Correo electrónico: mucl.imc@gmail.com

Resumen

En la actualidad, la crisis sanitaria por COVID-19, constituyó una nueva limitante para el desarrollo de las actividades del sector turístico, originando las medidas adoptadas con respecto a la movilidad de usuarios, ocasionando pérdidas económicas significativas para las agencias, y que se vieron obligadas a tomar decisiones como reducir sueldos, número de colaboradores e incluso el cierre temporal o permanente de sus establecimientos.

No obstante, estas empresas tomaron ese tipo de medidas, las sobrevivientes tuvieron que invertir en nuevas formas y estilos para operar como negocio, porque exigió invertir en plataformas tecnológicas, nuevas formas de gestión, cambios en su forma de venta de los servicios, hacia una dependencia virtual totalmente, así como el rompimiento de una cultura de la gente para incursionar en el uso de tecnologías y cuidados y protección de su salud y los tratos impersonales entre vendedor y cliente como un nuevo escenario exigible. Dada las nuevas condiciones y exigencias del escenario comercial y de negocios en la actividad turística.

Introducción

La ciudad de Los Mochis es para presumir en el mundo, por su trazo, vegetación y movilidad, esta ciudad es un orgullo para los sinaloenses, la ciudad lleva a cabo acciones para mitigar el cambio climático y se ha convertido en un ejemplo por sus iniciativas en el cuidado del medioambiente y por brindar una mejor calidad de vida a sus habitantes, con la visión de convertirse en una ciudad sustentable, se ha invertido en novedosos proyectos, desde infraestructura hasta zonas verdes urbanas, que ya le han valido menciones a nivel internacional como *OnePlanet City Challenge*, contando con la aprobación de WWF (*WorldWildlifeFound*), que buscó entre todas las ciudades de México la más adecuada para añadirse a dicho proyecto. Lo que la ha llevado a ser finalista entre las 50 ciudades de 21 países participantes en el reto *internacional WeLoveCities*.

Los Mochis es una ciudad moderna con un estilo industrial y agrícola, donde ha tenido lugar en los últimos años un desarrollo comercial importante, en cuestión de la diversidad de productos y servicios que son ofrecidos por un alto número de empresas locales, nacionales e internacionales.

A partir de suscitarse la aparición de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) por diversos comentarios que hacen referencia que se originó por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019 (OMS, 2019); situación que ha generado diversas problemáticas en el mundo, como en el caso de pérdidas económicas, desestabilización cultural y social, incluso de regulación y normativa entre otros aspectos a nivel mundial, y uno de los sectores más afectados en el mundo es el turismo (OMS, 2020).

El año 2020 el orden global tuvo grandes impactos con la llegada del COVID-19, una pandemia que repercutió en la suspensión de las actividades económicas, sociales, políticas, culturales, institucionales, ambientales y de salud, así como en las personas lo cual fue necesario optar por diversas consideraciones para contener la pandemia.

Asimismo, aludiendo a lo expuesto por el Fondo Monetario Internacional, el turismo continúa siendo uno de los sectores más perjudicados por la pandemia de COVID-19, especialmente en los países de la región de Asia-Pacífico y las Américas. Los gobiernos de estas regiones, y del resto del mundo, han tomado medidas para mitigar el impacto económico sobre hogares y empresas, pero a más largo plazo el sector tendrá que adaptarse a la “nueva normalidad” tras la pandemia (Fondo Monetario Internacional, 2021).

El objetivo general para esta investigación es el de analizar la situación de las agencias de viajes nacionales e internacionales en el municipio de Ahome en el periodo 2020 como época de pandemia para identificar las condiciones referidos en lo económico, social, cultural, ambiental, institucional, político y de salud.

Planteamiento del problema

A razón de la pandemia y las medidas decretadas por el gobierno, hubo cancelaciones en las reservas de hoteles, en los servicios turísticos, restaurantes, comercio vinculado al turismo, transporte, agencias de viajes y dentro de todos ellos las agencias de viajes del municipio de Ahome, Sinaloa.

Las empresas turísticas del municipio de Ahome iniciaron el año con una situación favorable de su actividad, las reservas estaban superando las expectativas de otros años hasta la llegada del estado de emergencia donde las agencias se vieron obligadas a cancelar los diferentes servicios a consecuencia de la cancelación de sus diferentes grupos, la prolongación de la cuarentena en los siguientes meses fue una catástrofe para los propietarios debido a que había deudas y compromisos económicos asumidos, este escenario obligó a los dueños a rescindir los contratos de su personal y suspender algunos pagos a los bancos para proteger sus necesidades básicas. Aunado, la complicación de tráfico aéreo cerrado, aeropuertos suspendidos y su respectivo caos regulatorio por el transporte de personas en el mundo.

¿Cómo es el impacto de la pandemia en el año 2020 en las agencias de viajes en el municipio de Ahome, Sinaloa?

La conveniencia de realizar este tipo de investigación radica en que para otras empresas puedan tener referencias para estar preparadas en casos de emergencia a consecuencia del COVID-19, también permitirá que otras empresas puedan estar preparadas para enfrentar la magnitud de estos sucesos asociados a un estado de emergencia.

La relevancia social de este proyecto radica en que permite a otros empresarios que convergen en la dinámica comercial del municipio tomar como referencia los resultados de la investigación para una planificación estratégica de sus empresas y obtener soluciones a los problemas que hayan adquirido por la pandemia.

Asimismo, permitió que la sociedad esté preparada en casos de emergencia y tome las medidas necesarias para poder salir de estos problemas,

así como prevenirlos. Como implicaciones prácticas el presente trabajo se ofreció condiciones para nuevas investigaciones por parte de estudiantes y otros actores interesados en esta situación.

Marco teórico

La pandemia de COVID-19 en México, que inició en China el 18 de noviembre de 2019, se suscitó a partir del 27 de febrero de 2020. El primer caso confirmado en México se presentó en la Ciudad de México, y se trató de un coreano que había viajado a Italia y tenía síntomas leves; pocas horas después se confirmó otro caso en la ciudad de Culiacán en el estado de Sinaloa y un tercer caso, nuevamente, en la Ciudad de México.

En 2020, la pandemia por coronavirus (COVID-19), fue identificada según OMS, (2021), como una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente. La mayoría de las personas infectadas por el virus de la COVID-19 presentan cuadros respiratorios de leves a moderados y se recuperan sin tratamiento especial. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de presentar un cuadro grave.

Las agencias de viajes funcionan como actores en la economía del municipio de Ahome, es por ello por lo que la pandemia COVID-19 ha tenido una gran repercusión sobre la economía global, afectando particularmente al sector terciario: de modo que la pandemia causó una crisis sanitaria y nos obligó como sociedad a replantarnos diferentes aspectos de estilos de vida desde nivel político y económico.

El referirnos a la Pandemia COVID-19, da lugar a diferentes reflexiones en cuanto a su implicación dentro de las actividades motoras que rigen la dinámica del sector productivo, se puede visualizar en la caída de demanda interna de procesos comerciales y de producción, la afección al turismo, que ocasionó desajustes en los procesos, dinámica y suministros que acontecieron en los efectos sobre la salud de la población.

Asimismo, en apego a lo señalado por Rodelgo, (2020), el turismo ha sido fuertemente afectado por esta crisis de pandemia, puesto que la movilidad de personas, es el factor principal de propagación del virus,

muchos gobiernos aplicaron medidas restrictivas al movimiento migratorio por aire, ya que el riesgo de contagio en aeropuertos fue alto, y otras regulaciones y legislaciones del orbe, decidieron cerrar el ingreso por cualquier medio de transporte, ocasionando gran disminución de la llegada de turistas a todas partes del mundo.

En ese orden de ideas, en el sector turístico, representado en las Agencias de Viajes como empresas que brindan información sobre destinos y paquetes turísticos, relacionadas con diversos prestadores de servicios de quienes reciben comisión, ya sea por la venta de boletos, hospedaje, entre otros (Navarro, Gracián y Ferrer, 2018, p. 27).

Ante esta perspectiva, México a través de FONATUR (Fondo Nacional de Fomento al Turismo) está impulsando nuevos proyectos integrando al turismo englobando así a las agencias de viaje y su incremento en cada región, los cuales contemplan distribuir la derrama económica de manera equitativa en las distintas regiones, con la finalidad de brindar nuevas etapas de desarrollo y crear mejores condiciones de vida para la población.

El turismo es un sector generador de oportunidades, capaz de crear negocios y fuentes de empleo, potenciador de crecimiento y desarrollo de las diferentes áreas, estímulo importante para proteger el medioambiente y el patrimonio cultural.

De acuerdo con el Reglamento, son “profesionales de servicios turísticos dedicados a la asesoría e intermediación para la reservación y contratación de servicios de hospedaje, excursiones y demás servicios turísticos...” (RTMT, 2020, Art.3, Fracción II).

Entre sus funciones, las agencias de viajes, organizan, operan y comercializan viajes y excursiones en territorio nacional o en el extranjero, la reservación de hospedaje o transportación para campamentos, paradores, casas rodantes, expedición de boletos para asistir a espectáculos públicos o lugares de atracción turística (Reglamento de Agencias de Viajes, 1984 Art. 3-5; Cabarcos, 2010; Ku, 2014; Barros y otros, 2007 citado en Fuentes y Álvarez, 2012), cambio de moneda, emisión de cheques, trámite de visas, pasaporte, alimentación, entradas a museos, teatros, contratación de guías de turistas para visitas o excursiones a determinados destinos (Saldaña, 2019; Gherghina, 2015).

Para el desempeño de estas funciones, las agencias de viaje cuentan con información y una amplia red de expertos en destinos, además de una formación técnica y cultural para ejercer sus actividades como intermediarias. Actualmente se considera que las operaciones se han reorientado principalmente por las Agencias de viaje *online* (OTA), motivando la búsqueda de alternativas de servicios para diferenciar su oferta de otros sitios web (Devece, García y Ribeiro, 2015). De acuerdo con estas actividades, existen diversas tipologías de agencias de viaje (Cabarcos, 2010; Clasificación de las agencias de viajes, s. f.; Clases de agencias de viajes, 2015).

Los principales tipos de agencias de viajes, (s. f.), las cuales se resumen a continuación:

- Según reglamento. Agencias de viaje mayoristas (estructuran servicios y diseñan itinerarios de viajes comercializados a través de las agencias de viaje minoristas), agencias de viaje minoristas (comercialización de paquetes y servicios turísticos) y Agencias de viaje mayoristas-minoristas (operan como asesoras, mediadoras y generadoras de paquetes y servicios turísticos) (tabla 1).
- Según sus actividades. Agencias de viaje emisoras (especializada en enviar a sus clientes a otros destinos turísticos), agencia de viaje receptivas (atienden a sus clientes en sitio) y agencias de viaje emisoras-receptivas (realizan funciones las agencias emisoras y receptivas) (tabla 1).
- Según su canal de distribución. Agencias de viaje *in-plant*, (módulos instalados en empresas de clientes potenciales para brindarles los servicios que necesitan), agencias en franquicia (ceden por un tiempo limitado su marca comercial, imagen corporativa y procesos de trabajo por medio de un pago) y agencias de viajes virtuales, (OTA), tienen página web en internet para que los clientes accedan en cualquier momento (Rodríguez, 2017; Vogeler y Hernández, 2018). Esto ha propiciado el surgimiento de nuevos prestadores de servicios turísticos en su cadena de valor (Álvarez, 2018) (tabla 1).

Tabla 1*Agencias de viaje Los Mochis, Sinaloa*

Agencia	Ubicación	Contacto
Conelva operadora	Serapio Rendón 350, Centro, 81200, Los Mochis, Sin.	+526688156090 http://conelvaoperadora.com/
Viajes cañon del cobre	Av. Gral. Gabriel Leyva 707 norte, Centro, 81200, Los Mochis, Sin.	668 818 3500 http://www.viajescañondelcobre.com/
Vive traveling	Av. Gral. Gabriel Leyva 10 SUR, Centro, 81200, Los Mochis, Sin.	+526688153188 https://www.facebook.com/vivetraveling
Flor zazueta navolatours los mochis	Av. Santos Degollado 737-D, Centro, 81200, Los Mochis, Sin.	+526688159914 http://www.navolatours.com/
Paola travel agency	Calle abeto #59 sur, 1, Tabachines, 81257, Los Mochis, Sin.	+526682318495 http://www.facebook.com/viajespaola
Tours lm	ANDADOR DEL CANAL 605, Bachomo, 81247, Los Mochis, Sin.	+526681504173
Goa travel	Gral. Ángel Flores 357-B, Centro, 81200, Los Mochis, Sin.	+526688158930
Viajes ludacar	Entre Río Fuerte, Calle Libertad 1300, Río Presidio Col, Jardines de Fátima, 81249, Los Mochis, Sin.	+526681641888 https://www.facebook.com/ViajesLudacar/
El colorado (operadora de servicios turísticos el colorado, s.a. de c.v.)	Av. Venustiano Carranza 339 Poniente, Centro, 81200 Los Mochis, Sin.	+526688171324 http://www.ostelcolorado.com/
Excursiones de león	Av. Belisario Domínguez 939 Sur, La Bienestar, 81280 Los Mochis, Sin.	+526688185040 http://excursionesdeleon.mx/home/
Egeria tours	Business District, Blvd Centenario 1451, Las Delicias, 81277 Los Mochis, Sin.	+526681725264 Business District, Blvd Centenario 1451, Las Delicias, 81277 Los Mochis, Sin.

Fuente: Elaboración propia, (2023).

Métodos y técnicas de investigación

El marco metodológico de investigación es importante para utilizar y para conocer, explicar, interpretar y transformar la realidad, puede desarrollarse en diversas disciplinas a su vez se generan nuevos conocimientos que logren explicar lo investigado.

De modo general, puede decirse que la investigación es un proceso dirigido a la obtención de datos, para que, a través de ellos, se tenga a bien el esclarecer un determinado fenómeno.

Toda investigación implica la recolección y el análisis de los datos, ya sea a través de la lectura, la observación, la medición, las preguntas o una combinación de todas estas estrategias. Una vez elaborado el problema de investigación, se elabora el diseño de investigación se identifica la población para seleccionar la muestra que se utilizó en el estudio de acuerdo con el enfoque elegido.

El diseño de investigación aplicado, fue no experimental, explicativo, con enfoque cualitativo, donde la variable operacionalizada fue conocimiento explícito, que permitió definir el proceso ordenador de la investigación, que proporcionó condiciones en la elección de informantes clave dentro de la actividad turística, que emitieron sus testimonios para validar los hallazgos del trabajo de campo, con técnicas de observación no participativa, revisión de archivos internos de las agencias turísticas seleccionadas dentro del marco de la investigación.

Para lo cual el instrumento aplicado fue la entrevista personalizada, en usuarios y gerentes de diversas áreas del sujeto de estudio. Asimismo, las herramientas utilizadas como diario de campo y el uso de tecnologías con soporte técnico diverso.

Reflexiones finales

Es destacable señalar que la temática es de pertinencia, siendo necesario considerar que se cumplieron el propósito y supuesto de esta investigación, a través de la validación de resultados obtenidos del trabajo de campo, que requirió método, técnicas, instrumentos y herramientas, encontrándose que fueron las adecuadas por los resultados que se obtuvieron.

De igual manera, se pudo apreciar las implicaciones del Covid-19, en las agencias de viajes del Municipio de Ahome, en el año 2020.

En primer orden el impacto económico en las agencias de viajes, fue grave debido a que no pudieron desarrollar su proceso gerencial y comercial como negocio, a consecuencia de la emergencia sanitaria y las políticas de estado global, con las intenciones de reducir la mortandad y la tasa de contagios a consecuencia. Ya que en el año 2020 por la pandemia COVID-2019 afectó de una manera significativa respecto a los años anteriores en las agencias de viajes. La grave crisis que atravesaron las agencias de viaje se notó en su ámbito económico y la mayor preocupación de ellas fue el apartado vacacional ya que fue en donde más perjudicó la facturación e ingresos de este sector.

En el sector de las agencias de viajes perjudicó de una manera significativa y de esta medida también el turismo fue golpeado por la pandemia. Con caídas empleos y cierres temporales de agencias de viajes comentados por los socios y dueños de las agencias mencionados con anterioridad.

Es destacable mencionar que a razón de la pandemia y las medidas de higiene y seguridad decretadas por el gobierno mexicano hubo cancelaciones en las reservas de viajes, transportes, hoteles, entre otras actividades destinadas en dicho sector. Es por ello por lo que las agencias se vieron obligadas a cancelar estos servicios o prolongar toda la cuarentena la cual duró bastantes meses en donde dentro de lo más relevante se pudo identificar que la pandemia también demostró que en la temporada 2020 los propietarios de dichas actividades tuvieron que tener en cuenta la recuperación y posicionamiento del mercado en futuros años, asimismo cumplir con todos los protocolos de seguridad higiene y contemplar su labor con nuevas técnicas y conocimientos de emergencia de la pandemia.

En segundo orden el impacto directo en las agencias de viajes, fue devastador en el aspecto económico y de resultados comerciales como negocio para propietarios y directivos, situación que provocó en los negocios la no recuperación de sus inversiones y el sostenimiento de costos y gastos directos durante la pandemia.

Asimismo, otras implicaciones de forma indirecta que aconteció para las agencias de viajes fueron que no tuvieron ingresos, no consiguieron apoyos de gobierno e ingresos adicionales, no hubo comisiones por la

intermediación de servicios, no estar preparadas para afrontar una crisis, no disponer de condiciones para afrontar la crisis, la paralización de la actividad turística, la carencia de capacitación, habilidades, competencias adecuadas del personal responsable de la prestación, la estructura organizacional desalineada a la emergencia, no disponer de planes gerenciales de contingencia, desconocimiento parcial en las estrategias de ventas propias de esta actividad, el incumplimiento de reembolsos, falta de acciones de reprogramaciones de servicios atendidos por convenios.

Es por ello por lo que entre los sectores más afectados por la pandemia de COVID-19 se encuentra el turismo en relación con las agencias de viaje, por su parte las empresas han introducido cambios importantes en sus políticas de viajes extintos destinos con el objetivo de disminuir las repercusiones económicas y reducir los costes.

Literatura citada

- Álvarez, D. S. S. F. (2018). Viajes combinados y servicios de viaje vinculados: Directiva (UE) 2015/2302]. *Cuestiones de ley aplicable*. Editorial Reus.
- Barros Pinto y otros, (2007). Alcances del turismo sostenible: un análisis cualitativo de las experiencias de dos comunidades en Ecuador Siembra, 8(1), 2021, Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Cabarcos, N. N. (2010). *Gestión de Unidades de Información y Distribución Turística. Las unidades de información y distribución turística*. Editorial Ideas propias, S. L. España.
- Fondo Monetario Internacional. (26 de febrero de 2021). www.imf.org
- Gherghina, L. (2015). Importance of the tourism permit and licence For the operation of the tourism agencies in Romania. *Analele Universitatii 'Eftimie Murgu' Resita. Fascicola II. Studii Economice*. 79-85.
- Ku, E. C. S. (2014). Technological competence and team cohesiveness among travel agencies. *The Service Industries Journal*, 34(6), 515-529. <http://dx.doi.org/10.1080/02642069.2014.871532>
- Navarro, S. O., Gracián, M.G., y Ferrer, R. W. (2018). La calidad del capital Humano. Una vertiente positiva en la competitividad de las micro, Pequeñas y medianas empresas enfocada en la empresa Cristy

- viajes. Instituto Latinoamericano del Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 10(2). Disponible en <http://scielo.sld.cu/scielo>.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19). WHO, 1
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Coronavirus. WHO, 1.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Coronavirus. WHO, 1.
- Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, Decreto Supremo, núm. 005- 2020-MINCETUR
- Reglamento de Turismo para el Municipio de Tijuana, Baja California (RTMT). (2020). *Periódico Oficial* No. 75. 27/11/2020, Índice, tomo CXXVII. Disponible en http://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/Municipales/RM_Turismo_TJ-BC_27112020.pdf
- Rodelgo, S. M. (agosto de 2020). *Claves para entender el Turismo pos-Covid-19*. http://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informes/InformeOBS_Claves%20para%20entender%20el%20turismo%20pos-COVID-19.pdf
- Rodríguez, R. (2017). *Destinos turísticos de éxitos*. Ediciones Pirámide.
- Saldaña, C. M. D L. (2016). Estructura y administración de las agencias de viaje. *Revista Conexión de Hospitalidad y Gastronomía*.
- Vogeler, R. C. y Hernández, E. A. (2018). *Introducción al turismo: Análisis y Estructura*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S. A. Ciencias Sociales Y Jurídicas.