

PARA OBTENER MEJORES PRECIOS ANTES DE REALIZAR UN VIAJE, INFORMARSE BIEN RESULTA CLAVE. A MAYORES ALTERNATIVAS, MEJOR CAPACIDAD DE DECISIÓN Y MEJORES ARMAS PARA NEGOCIAR REBAJAS.

Cibermediarias www.expedia.com, www.booking.com, www.travelw.com, www.hotel.com: Ahora se tiene acceso a una amplia variedad de ofertas de viaje en Internet. Hay que aprovechar esa información.



COMPRANDO DIRECTAMENTE PODRÍA AHORRAR HASTA 20% EN PASAJES Y OTROS SERVICIOS

Viajar sin pasar por el intermediario

POR CARLOS HURTADO DE MENDOZA

Lo más parecido a un viaje perfecto tiene poco o nada de improvisación. Esa es la cruda verdad de las estadísticas y los estudios de mercado: quien no planifica sus vacaciones suele pagar más de lo que debería.

Los europeos y asiáticos que visitan nuestro país se saben la ley de memoria. Por eso deciden su arribo a estas tierras hasta con cuatro meses de anticipación. Son chicos listos: 77% de ellos consulta Internet antes de venir, según la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (Prom-Perú).

Preguntar y estudiar. Pero, ¿cuánto ahorraríamos si, antes de escoger un pasaje aéreo, una reserva de hotel o un circuito turístico, nos informamos a través de la web?

COMPRA DIRECTA

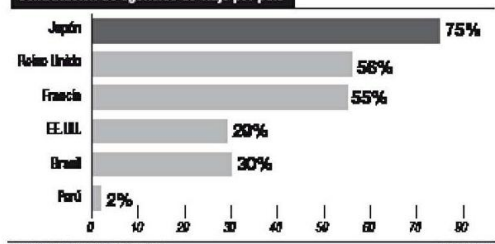
Otto Regalado, profesor de la Universidad ESAN y autor de una tesis doctoral sobre la desintermediación en el sector turismo, apunta que el acceso directo a los datos sobre un servicio turístico le permite al usuario una amplia gama de opciones que incluye la posibilidad de conseguir los mejores precios.

“Por ejemplo, comprar un boleto, un tour o reservar un hospedaje sin que el costo suene la comisión de los intermediarios [léase, agencias de viaje u otro tipo de operadores] resulta

El mercado y las agencias

Los turistas más afortunados son quienes más controlan agencias de viaje para conocer nuestro país. En América no es una excepción. En el Perú, mucho menos.

Contratación de agencias de viaje por país



Fuente: Perú en Turismo 2009 de Prom-Perú. EL COMERCIO

muy rentable”, detalla el investigador.

¿Cuán rentable? “Usted puede obtener precios hasta 20% más baratos que los que anuncian las agencias”, afirma una ejecutiva hotelera que no desea revelar su identidad. “Por medio de nuestra página web es factible ofrecer ese tipo de descuentos al huésped, cosa que a través de los intermediarios es imposible, pues sus comisiones llegan a costarnos 45% de cada reserva”, añade.

“Entre darles el 45% de cada venta a los intermediarios u ofrecer 20% de descuento a los futuros pasajeros, preferimos lo segundo”, explica la ejecutiva.

Claro que esa diferencia de precios no es definitiva. Como en toda negociación empresarial, el porcentaje de una comisión es resultado de medir fuerzas: depende de factores como la importancia del prestador

80% de los estadounidenses consulta por Internet antes de realizar un viaje, según ESAN.

20% de esos ciudadanos elige hacer la transacción. Ellos son nuestro segundo mercado emisor de turistas.

de servicio turístico, el tamaño de la agencia de viajes y hasta su propia naturaleza, pues ahora también existen agencias que trabajan solo por Internet [llamadas ‘cibermediarias’], cuyas comisiones suelen ser menores que las convencionales.

LOS BENEFICIOS

Naturalmente, el valor de la compra directa de los servicios turísticos no se reduce a escoger entre agencias de viajes convencionales,

‘cibermediarias’ o páginas web de los prestadores de servicio. Esa termina siendo una decisión personal en la que la capacidad adquisitiva es una de otras variables.

El tema va más allá y tiene que ver con la necesidad de generar entre los viajeros peruanos el hábito de informarse antes de salir de vacaciones, de escribir correos, de consultar o llamar por teléfono.

Ocurre que, mientras el turista extranjero suele estudiar las maravillas del Perú antes de visitarlas, solo el 16% de los turistas nacionales se informa antes de iniciar su recorrido, una práctica a la que, por cierto, considera “poco relevante”, de acuerdo con Prom-Perú.

“Antes de comprar en línea uno tiene que ser un internauta”, aclara Regalado.

Para él, mientras la penetración de Internet en nuestro país solo alcance al 27% de los ciudadanos y el



comercio electrónico solo el 2%, difícilmente la gente se animará a buscar mayor data antes de una excursión.

LAS ESTRATEGIAS

En ese contexto, estrategias de negocio como las

que divulga www.lan.com son, para Regalado, alternativas interesantes.

“Esto de permitir la reserva del ticket aéreo por Internet y el pago en tiendas socias de la aerolínea, como Plaza Vea, es un

ejemplo por seguir, pues corresponde a la desconianza del peruano respecto de los pagos en línea”, destaca.

Una figura similar propone Peruvian Airlines. Su gerente comercial, Omar

Cruzalegui, comenta a El Comercio que la compañía aérea utiliza el sistema Safety Pay, una plataforma que, con el apoyo de tiendas afiliadas, permite el pago en efectivo tras la reserva en línea a quienes no cuentan

con tarjeta de crédito. Cruzalegui apunta que la empresa ha desarrollado un inventario de tarjetas clonadas que les permite identificar a aquellos malos usuarios que buscan “pasarse devivos”.

RECOMENDACIONES

Sin embargo, habida cuenta de los prejuicios peruanos frente al llamado e-commerce (comercio en línea), el presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), Crisólogo Cáceres, sugiere revisar tres aspectos fundamentales mientras se realiza este tipo de transacción directa de un servicio turístico: verificar, mediante la página web de la empresa prestadora, que su teléfono esté operativo que su domicilio exista.

Luego, repasar las condiciones del contrato: qué lugares se van a visitar, qué alojamientos han sido considerados, el tipo de transporte. Y, finalmente, los detalles de la compra: que el pago (en línea o en cualquier otro sistema) sea por el monto convenido, “y ni un sol más”.

Todo hace indicar que este sistema crecerá durante los próximos años, y por ello más de un empresario turístico ha decidido enlazar su promoción a esta nueva plataforma de ventas.

En el caso de los hoteles, por mencionar uno, la proyección es llegar a vender hasta 20% de las reservas usando Internet, como en el caso de la cadena Casa Andina.

Larga tarea, entonces. Ya desde ahora se lanza una propuesta desde el ámbito académico: enfocarse en la “nueva generación”, en los compradores jóvenes que están familiarizados con la tecnología y que aún son minoría, pues el 80% restante teme pagar por Internet.

consultorio económico

DUDAS E INQUIETUDES DE NUESTROS LECTORES. ENVIENOS SUS CONSULTAS Y COMENTARIOS A tudiner@comercio.com.pe

1 ¿Por qué cualquier persona puede acceder a mis estados financieros? ¿Puedo impedir que los bancos llamen permanentemente a ofrecerme sus productos? GRECIA SALHUANA

RESPUESTA

Los bancos manejan información de todos sus clientes y la utilizan para seguir ampliando sus servicios, pero por suerte indecopia cuenta con mecanismos para ayudarla. Inscríbese en Gracias... No insista, un registro que administra Indecopi por el cual usted logrará que las empresas no la llamen ni le envíen correos electrónicos para hacer sus ofertas. Sobre la privacidad de sus cuentas, hay que decir que está garantizada por la Constitución salvo en dos casos: levantamiento del secreto bancario y la información sobre sus deudas. En este último caso, las empresas de riesgo están autorizadas a entregar su récord crediticio a quien se lo demande.

2 Tengo intenciones de abrir una cuenta de ahorros en un banco, pero no sé en cuál. ¿Qué elementos debo tomar en cuenta para decidir por una determinada entidad financiera? JEAN PIERRE REYES

RESPUESTA

Depende de cuáles sea la principal razón por la que quiere ahorrar. Si es ganar dinero, entonces puede compararse las tasas de interés en la web de la Superintendencia de Banca y Seguros: http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=153; si a hora por seguridad, cualquier entidad le ofrece la misma garantía (al menos hasta S/ 87,645 de sus depósitos están protegidos por la SBS); si lo que busca es facilidad para hacer transacciones, pues fíjese en qué tantas operaciones puede realizar por Internet y por el teléfono celular, y en cuán rápida es la atención en las agencias que están cerca de su casa y de su trabajo, así como en la cantidad de cajeros automáticos o ageriles que puede utilizar.

RESPUESTA

Si tiene tiempo para esperar los trámites que implica obtener un crédito personal, esa es la mejor opción debido a que la tasa de interés es menor. Si no tiene tiempo o es una oferta a la que solo accede con la tarjeta, pues no hay mucha alternativa salvo una (si además es una persona ordenada): pague con su tarjeta y asegúrese incluir el trámite para obtener un crédito personal. Consulte, cuando le entreguen el dinero, podrá abonarlo en su tarjeta sin que esta genere intereses. Otro tema a tener en cuenta es el plazo durante el cual usted quiere estar endeudado.

LA CIFRA DEL DÍA

3,75% es la tasa de referencia. En el BCR dicen que subirla muy rápido sería como frenar en hielo.