

EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL SUR SURESTE DE MÉXICO A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Cecilia García Muñoz Aparicio
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
flamingos1999@hotmail.com

Resumen

El comercio electrónico hoy en día es básico para la venta de productos y servicios, pero sobre todo en el ramo del turismo ha adquirido un auge en las agencias de viaje, las cuales a través de sus anuncios en las redes sociales, obtienen clientes, y si les otorgan un buen servicio, se vuelven leales a las mismas lo cual ha contribuido al crecimiento del turismo.

El sur sureste de México se encuentra conformado por los estados de Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintan Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, [INEGI], 2017). El objetivo de esta investigación es analizar el comercio electrónico de las agencias de viajes a través de las redes sociales.

Esta investigación es de tipo cualitativo ya que está basado en la literatura, a través de fuentes secundarias, orientada hacia la exploración, descripción y entendimiento del fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en este caso las agencias, en las cuales se describirán sus características y la forma en que comercializan sus productos en la web.

Se concluye que muchas de las agencias de viajes han tenido que innovar sus procesos a través de las redes sociales, creando su página web y contando con su presencia en las redes como facebook e instagram para estar notificando al público meta sobre productos turísticos tanto a nivel nacional como internacional.

Palabras claves: agencias de viajes, comercio electrónico y redes sociales.

E-COMMERCE IN TRAVEL AGENCIES IN THE SOUTH-EAST OF MEXICO THROUGH SOCIAL NETWORKS

Abstract

E-commerce today is basic for the sale of products and services, but above all in the field of tourism, has acquired a boom in travel agencies, which through their ads on social networks, get customers and if they give them a good service they become loyal to them which has contributed to the growth of tourism.

The south-southeast of Mexico is conformed by the states of states Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintan Roo, Tabasco, Veracruz and Yucatan (National Institute of Statistics and Geography, [INEGI], 2017). The objective of this research is to analyze the electronic commerce of travel agencies through social networks.

This research is qualitative because it is based on literature, through secondary sources, oriented towards the exploration, description and understanding of the phenomenon (Hernández, Fernández and Baptista, 2014); in this case the agencies, in which describe their characteristics and how they market their products on the web

It is concluded that many of the travel agencies have had to innovate their processes through social networks, creating their website and counting on their presence in networks such as facebook and instagram to be notifying the target public about tourism products both at the level national as well as international.

Keywords: travel agencies, e-commerce and social networks.

Introducción

A nivel mundial, las cifras muestran el potencial de realizar los negocios a través de internet. De acuerdo con el sitio Internet Live Stats, un promedio del 40 por ciento de la población mundial cuenta con una conexión a internet. Y según un reporte de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), en México, 51.2 millones de personas utilizan de forma frecuente el internet, y las ventas online de productos y servicios aproximadamente poseen un valor estimado de 121 mil millones de pesos (Ramírez, 2018).

Por otra parte, personas han visto en esta nueva manera de hacer negocios una gran oportunidad para emprender y tener una actividad comercial propia en la que triunfan cuando entienden que en el e-commerce no existen barreras ni fronteras, y que el espacio geográfico no es el que determina el target; que se deben tener presentes muchos aspectos y ver la otra cara de la moneda; que sin creatividad y sin ofrecer una propuesta de valor realmente diferenciadora se hace complicado surgir en este amplio mundo como unos grandes vencedores.

Comercio Electrónico

El comercio electrónico radica en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de la información de productos o servicios a través de Internet. Dicho término se empleaba inicialmente al intercambio electrónico de datos. Pero con la llegada de la Internet a mediados de los años 90, se inició el concepto de venta de servicios por la red, utilizando como forma de pago las tarjetas de crédito. Y es así como las empresas se ha preocupado por mantenerse a la vanguardia y ofrecer lo que los clientes les demandan (Marketing digital, 2015).

Realizar comercio electrónico no es fácil ya que requiere un proceso que inicia desde que se fijan los productos y servicios que se promueven en línea hasta redefinir los procesos de venta, distribución, cobranza, marketing y servicio al cliente. Los siguientes son los pasos necesarios para el comercio electrónico: definir al tipo de producto que se va a vender, buscar un proveedor especializado con buena reputación, cuidar el diseño, asegurar la producción, planear la logística, etc.

El comercio electrónico es un método de compraventa de bienes, productos o servicios a través del internet como medio, es decir, en línea. Dicha modalidad actualmente tiene un auge de internet y banda ancha, así como el incremento de interés por parte de los usuarios

digitales ya que tiene disponibilidad las 24 horas del día, no existen barreras geográficas, se trabaja en línea mejorando la comunicación con los clientes (Debitoor, 2018).

El comercio electrónico establece una relación no solo con clientes sino con proveedores, inversores, competidores, dando lugar a que se realicen diferentes maneras de intercambiar de intercambio productos y servicios, considerando opciones diferentes de búsqueda y compra de estos (Silva, 2009)

Tipologías de e-commerce (Comercio electrónico)

Existen distintos tipos de e-commerce de acuerdo a la naturaleza de sus transacciones y de la manera en que generan sus ingresos. En la siguiente tabla se pueden observar:

Tabla 1. Tipos de e-commerce

Nombre	Descripción
B2B (Business-to-Business)	Constituyen negocios que comercian con otras empresas u organizaciones.
EB2C (Business-to-Consumer)	Es el más común ya que son negocios que comercializan directo con consumidores.
B2G (Business-to-Government)	Negocios que comercializan con instituciones del gobierno directamente.
C2C (Consumer-to-Consumer)	Es el comercio entre particulares, donde se compran y venden a otros clientes.
C2B (Consumer-to-Business)	Conformado por consumidores que venden a negocios populares productos de segunda mano.

Fuente: Elaboración según Debitoor (2018):

De acuerdo con Ceballos (2016), según la AMPICI, el impacto del internet es cada vez mayor. Tan sólo en México existen 65 millones de internautas, lo cual quiere decir que el 59% de mexicanos que se enlazan a la red en una media de 7 horas diarias. Internet ha evolucionado la forma de hacer negocios, siendo el comercio electrónico una realidad y el turismo es considerado uno de los sectores que persuadieron de forma rápida a los individuos a realizar su primera compra en línea, y últimamente se ha enfocado en personalizar las experiencias de los usuarios que proyectan sus viajes a través de internet, desplegando nuevas herramientas para que los turistas puedan armen sus paquetes de viaje, y reserven cualquier tipo de servicios turísticos por medio de aplicaciones móviles.

Agencia de Viajes

Una agencia de viajes es un negocio que se dedica a comercializar los servicios turísticos, tratando de fidelizar al cliente. Además para que una agencia de viajes pueda operar necesita llevar a cabo el proceso administrativo como es la planeación, organización, dirección y control, así como procesos de innovación como es el comercio electrónico.

Requerir innovación permanente en relación a los productos que se ofrecen dentro del turismo como son los proceso y la organización son determinantes. Las ventajas que posee el turismo para innovar es debido a que es una actividad transversal, diversa, flexible, que enlaza algunos aspectos afines en algunas ocasiones al ocio, otras es la adquisición de cultura, una transferencia de un empleado a otro lugar, etc., lo cual se logra a través del uso intensivo de internet y con empresas con conocimientos amplios de mercado, es por esta razón que los clientes actuales son más dinámicos, pasando por un proceso generacional donde anteriormente se iba a una agencia de forma personal y actualmente se puede interrelacionar con la misma a través de la web dando paso a nuevas tendencias turísticas (Astudillo y Prada-Trigo,2017).

Redes Sociales

Actualmente las redes sociales más importantes utilizadas son Facebook, instagramy el whatsapp.

De acuerdo con Ashbi (2019), el e-commerce ha ganado espacios en las plataformas más estratégicas del internet, debido a que el gigante del comercio electrónico Shopify, en un estudio posiciona que el Facebook se encuentra a la cabeza, de dicha actividad económica, debido a que dicha red se ha adecuado al comercio electrónico como es la inclusión de servicios, o market place, tienda virtual para conectarse con clientes, posteriormente le sigue el instagram con más de 700 millones de usuarios, como un canal obligado a vender internet, de ahí el twitter y el you tube.

Existen 5 razones para para que el e-commerce tenga presencia en redes, según Chica (2017)

- 1) En redes sociales se crean comunidades de seguidores con los que existe comunicación y pueden expresar sus opiniones.
- 2) Se construye una imagen de marca donde se muestra lo positivo de lo que se vende.

- 3) Monitoreo de la reputación, donde se detectan todo tipo de comentarios en caso de que sean malos hay que manejarlos con tacto, debido a que la reputación está en juego.
- 4) Venta a través de las redes.
- 5) Captación de tráfico cada vez más importante.

Metodología

Es una investigación orientada hacia una descripción exploratoria de tipo cualitativo, basado en literatura relacionada con el tema a través de fuentes secundarias, encauzada hacia la exploración, descripción y entendimiento del fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en este caso las agencias de Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintan Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán, estados de México, en las cuales se describirán sus características y la forma en que comercializan sus productos en la web a través del comercio electrónico, como una innovación en sus procesos.

Se realizó un muestreo por conveniencia el cual se seleccionó de acuerdo con la accesibilidad del investigador, se utiliza en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica (Tamayo, 2001).

Primero se obtuvo la información de todas las agencias de viaje ubicada en los estados anteriormente mencionados y posteriormente se seleccionaron las más importantes en dónde se pudiera investigar el e-commerce que utilizan para satisfacer a sus clientes.

Se realizó la selección de las más importantes de cada uno de los estados de la región sureste de México.

Análisis de la Información

A continuación se presentan las tablas con el análisis de comercio electrónico en cada una de ellas.

Tabla 2. Agencias de viajes del Estado de Campeche.

Agencia de Viajes	Servicios	Paquetes/ Promociones	Comercio Electrónico realizado en la misma	Datos de la Agencia
--------------------------	------------------	----------------------------------	---	--------------------------------

AGENCIA ILIMAR	Boletos de transporte y vuelos, hoteles, guías de turistas, balnearios y servicio de lancha. 8 paginas	Turismo Nacional	Página web (escaza multimedia):edzna.com.mx.Se comparan precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores, texto e imágenes.	Número Telefónico: 918 117 7111. Dirección: Calle Allende 78B. Correo: contabilidad@edzna.com.mx.
BUENAVENTURA	Disponen de: Boletos y Reservasiones Tours. Hospedajes. Renta de Vehículos. Cruceros.	Turismo Nacional e Internacional	Página web (multimedia dinámica):viajesbuenaventura.com.mx Facebook:facebook.com/buenaventuramax Comparación de precios, descripciones de servicios, proveedores e interactividad, colores, texto e imágenes.	Correo:viajesbuenaventura@hotmail.com Teléfono: 981 816 7058. Dirección: Talamantes 5 B.
KUTZ EVENTOS DESTINO	Bodas (religiosa, civil, simbólica, bodas igualitarias. Xv años. Despedidas de soltero/soltera. Lunas de miel. Aniversarios. Graduaciones. Hotelería nacional e internacional. Casas en destinos turísticos. Tours nacionales e internacionales y Cruceros marítimos y fluviales y Circuitos internacionales.	5% de descuento en cumpleaños, según el horóscopo maya. Al pagar tu viaje. Aplican restricciones. 12 meses sin intereses en paquetes de viaje.	Página web (multimedia dinámica):kutzeventosdestino.com.mx Se realiza una comparación de precios, descripciones de los servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores. Galería de fotos. Facebook:facebook.com/Kutzeventosdestino/ Instagram:www.instagram.com/Kutzeventosdestino/ Twitter:twitter.com/Kutzeventosdest	Correo:ventas@kutzeventosdestino.com.mx. Teléfono: 9828281919. Dirección: Calle 30, No. 24 entre calle 27 y 29 Col. Centro Champotón, Campeche. WhatsApp: 9811259418.
OCEAN TRAVEL AGENCIA DE VIAJES	Reservaciones en línea. Circuitos. Cruceros. Aéreos. Hotelería.	Paquetes vacacionales Nacionales e Internacionales.	Facebook (multimedia dinámica):facebook.com/OceanTravelCampeche/	Correo: ventasonline@oceantravel.mx Teléfono: 01 981 8132192.

	Tours. Restaurants.		Twitter:@Ocean_Trave/ Galería de fotos. Carrito de compras. Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores.	Dirección: Av. Lázaro Cárdenas, San Francisco, Campeche.
TOURS PATA DE PALO	Disponen de: Boletos de avión. Reservaciones y compra en línea. Tours Hospedajes.	Circuitos a todo el mundo. Descuentos por paquetes a diversos viajes. Meses sin intereses.	Página web (multimedia dinámica):tourspatadepalo.econsolid.com/ Accesibilidad de precios, proveedores, plazos de entrega e interactividad y colores. Galería de fotos. Facebook:facebook.com/tours.patadepalo	Correo: tourspatadepalo@gmail.com Teléfono: 9383824786. Dirección: calle 31 #86a Col. Centro Carmen, Campeche. Correo:
VIAJES XIXIMBA	Excursiones. Boletos y Reservaciones Tours. Hoteles y restaurantes.	Paquetes Nacionales e Internacionales.	Facebook (multimedia dinámica):facebook.com/www.viajesixix/ Twitter:twitter.com/viajesiximba?lang=es Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores. Galería de fotos	dzulmilagros@gmail.com Teléfono: 9818113570. WhatsApp: 981 105 0639 Dirección: Calle 12 No. 361-B San Román Campeche, Campeche.
YUMU	Reservaciones, boletos de transporte, vuelos, hoteles y circuitos. Renta de propiedades. Información de precios. Circuitos.	Melia Cozumel Ocean Spa Cancún, Bloqueo en verano. Sea Dust Cancún Mega Turquía. Mega Costa Rica. Mega Perú. Esencia europea.	Página web (multimedia dinámica):www.yumu.mx. Existe accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos	Correo: viaja.yumu@hotmail.com. Dirección: Av. Colosio 443 Local 7 Planta alta. Col. Vicente Gro. Campeche, Tels: 981 146 0342 y 981 144

de entrega e 47 21.
interactividad,
colores.
Galería de fotos.
Facebook:facebook.
com/viajayumucam
peche2

Fuente: Elaboración con base en datos de las páginas web: Buenaventura, (2018); Kutz Eventos Destino, (2018); Ocean Travel agencia de viajes, (2018); Operadora Turistica Ilimar S.A De C.V. (2018); Secretaría de Turismo, (2018); Tours pata de palo, (2018); Viajes Xiximba, (2018); Yumu, (2018).

Tabla 3. Agencias de viajes del Estado de Chiapas

Agencia de Viajes	Servicios	Paquetes/ Promociones	Comercio Electrónico realizado en la misma	Datos de la Agencia
AGENCIA DE VIAJES COLOR CHIAPAS,S.A DE C.V	Reservaciones, boletos de transporte, vuelos, hoteles, Spring Break, Parques y atracciones. Renta de Transportación turística.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): www.all-inclusivetravel.com.mx Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores. Galería de fotos. Facebook: www.facebook.com/allTravelTuxtla/ Instagram: instagram.com/all_inclusivetravel/	Correo: all_inclusive1@hotmail.com Teléfono: 9612120296. Dirección: 5A Av. Sur Oriente #467 Centro, Tuxtla Gtz.
AGENCIA DE VIAJES KICHAN BAJLUM	Ecoturismo y aventura. Reservaciones, boletos de transporte, vuelos, hoteles y tours.	Paquete nacional e internacional.	Página web dinámica (escasa multimedia): kichanbajlum.com/ Precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores. Galería de fotos. Facebook: facebook.com/kichanbajlum Instagram: instagram.com/kichanbajlum/	Correo: información@kichanbajlum.com Teléfono: 9163452452. Dirección: Av. Juárez S/N, Palenque, Chiapas México.
BALAM	Reservaciones, boletos de transporte, vuelos, hoteles, tours, conciertos, excursiones, congresos, cruceros y circuitos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): jalapeno.tours/ , Precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, colores. Reservaciones en línea. Pagos en línea. Galería de fotos.	Correo: tours@jalapenotours.com Teléfono: 9676314794. Dirección: Andador Guadalupano #3, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

EXPLORANDO CHIAPAS	Reservaciones, promociones, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, cruceros y circuitos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica):explorandochiapas.com.mx. Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad y galería de fotos. Aplicación en Google play y App Store. Facebook:facebook.com/explorandochiapas. Twitter:twitter.com/explorandoCH.	Correo:ventas@explorandochiapas.com.mx. Teléfono: 9676785463 y 967 116 1077. Dirección: Real De Guadalupe No. 51 San Cristóbal De Las Casas, Chiapas.
LACANHA TOURS S.A. DE C.V	Renta de unidades de transporte. Reservaciones, promociones, boletos de transporte, vuelos, hoteles, tours, cruceros y circuitos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica):lcanjatours.com.mx/, precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad y galería de fotos. Facebook:/Lacanja-tours- Instagram:m/lcanjatours/?hl=es-la Twitter: LACANJA_TOURS	Uso de Correo Electrónico: gerencia@lcanjatours.com.mx. Teléfono: 9616142299 y 01 (961) 612-2461. Dirección: Blvd. Las Palmas #503 esq. Col. Las Palmas, Tuxtla Gutiérrez, Chis.
NICHIM TOURS AND TRAVEL	Pago con efectivo y transferencia electrónica. Viajes privado. Reservaciones, promociones, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, cruceros y circuitos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica):www.nichimtours.com.mx Precios accesibles, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad y galería de fotos. Facebook: /nichim2012 Twitter:www.twitter.com/nichimtours	Correo:nichimtours@prodigy.net.mx y nichimtoursandtavel@gmail.com . Tels. (967) 631 6340 y (967) 678 35 20. WhatsApp: 967 100 0391. Dirección: Real de Guadalupe N°71-C San Cristóbal de las Casas, Chis.

Fuente: Elaboración con base en datos de las páginas web: Agencia de viajes Color Chiapas, S.A de C.V, (2018); Agencia de Viajes Kichan Bajlum, (2018); Balam, (2018); Explorando Chiapas, (2018); Lacanha tours S.A. de C.V, (2018); Nichim tours and Travel, (2018); Secretaría de Turismo, (2018).

Tabla 4. Agencias de viajes del Estado de Quintana Roo.

Agencia de Viajes	Servicios	Paquetes/ Promociones	Comercio Electrónico realizado en la misma	Datos de la Agencia
-------------------	-----------	--------------------------	--	---------------------

AZUL CANCÚN VACATIONS & DMC	Buscador de hoteles. Renta de unidades de transporte. Reservaciones, promociones, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles y cruceros.	Paquetes de tours nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): azulcancunvacations.com. Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega. Interactividad, y galería de fotos.	Correo:crispin.anguilar@azulcancunvacations.com y info@azulcancunvacations.com Tels: (998) 251 1371 y (998) 847 5490. Dirección: Ret. Galeana Mz. 22, No. 61 SM. 50, Benito Juárez, Quintana Roo.
CANCÚN PROMOTION	Reservaciones, promociones, tours privados, boletos de transporte, vuelos, hoteles y restaurantes.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): cancunpromotion.com Descripciones de servicios, precios, proveedores, plazos de entrega e interactividad y galería de fotos. Facebook:cancunpromotion/ YouTube:/CancunpromotionMX Google:www.plus.google.com/+CancunpromotionMX	Uso de Correo Electrónico:info@cancunpromotion.com Tels.:99884944 50 y (998) 241 1205. Dirección: Blvd Kukulcan km 3.5 Plaza Nautilus Zona Hotelera, Benito Juárez, Quintana Roo.
COCO MAYA TRAVEL	Reservaciones, promociones, tours privados, boletos de transporte, vuelos, hoteles, restaurantes y circuitos.	Paquetes promocionales nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): www.cocomayatravel.com Accesibilidad de precios, plazos de entrega, servicios de proveedores, galería de fotos e interactividad Facebook:cocomayatravel Twitter:cocomayatravel Instagram:cocomayatravel/	Correo:ventas@cocomayatravel.com WhatsApp: (998) 154 8605 Teléfono: 9988480530 y (998) 252 9182. Dirección: Av. Nichupté #302 Región 512 MZ 10 LT 1-01, Quintana Roo.
COLIBRI WAY	Guía turístico bilingüe. Reservaciones, promociones, tours privados, boletos de transporte, vuelos, hoteles y restaurantes.	Paquetes promocionales nacionales con tortugas.	Página web (multimedia dinámica): www.colibriway.mx Precios accesibles, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad y galería de fotos. Facebook: Colibrí-way-	Correo:colibriwaytour@gmail.com Tel.: 9982282642. Dirección: Calle 12 Norte # 813 10 de Abril, Cozumel, Quintana Roo.

COMARCA TOURS, S.A. DE C.V	Renta de autos. Reservas, promociones, tours privados, boletos de transporte, vuelos, hoteles y restaurantes.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): www.comarcatours.com . Descripciones de servicios, accesibilidad de precios, proveedores, plazos de entrega e interactividad y galería de fotos. Facebook: Comarcatours/ YouTube: channel/UCJX3HH11lt a9OyBZknkNqyQ	Correo: reservaciones@comarcatours.com y reservaciones@gotraveler.mx WhatsApp: 998 195 6924. Tel.: 998242 3724. Dirección: Acanceh Mz. 2, Lt. 3 SM 11, Benito Juárez, Quintana Roo.
CÚN MEX VIAJES	Show de noches. Reservas, promociones, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, restaurantes y circuitos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): www.cunmexviajes.com . Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega. Interactividad y galería de fotos.	Correo: operaciones@cunmexviajes.com y comercial@cunmexviajes.com Tels.: 99811402 65 y 9983 466926. Dirección: Cerrada Porto Donato #87 Lt 1 Residencial Villa Marino MZA 25, Quintana Roo.
VIAJES LIBERO	Promociones, reservas, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, excursiones, restaurantes y servicios complementarios.	Promociones combinados nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): www.viajeslibero.com Precios accesibles, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega e interactividad, y galería de fotos. Facebook: www.facebook.com/viajeslibero/	Correo: administracion@viajeslibero.com Tel.: 998889938 7. Dirección: Av. Luis Donaldo Colosio, Mza. 3, Lt. 14, Local B25 Smza57, Benito Juárez, Quintana Roo.

Fuente: elaboración propia con base en datos de páginas web: Azul Cancún Vacations & DMC, (2018); Cancún Promotion, (2018); Coco Maya Travel, (2018); Colibrí Way, (2018); Comarca tours, S.A. de C.V, (2018); Cún mex viajes, (2018); Secretaría de Turismo, (2018); Viajes libero, (2018).

Tabla 5. Agencias de viajes del Estado de Tabasco.

Agencia de	Servicios	Paquetes/	Comercio Electrónico	Datos de la
-------------------	------------------	------------------	-----------------------------	--------------------

Viajes		Promociones	realizado en la misma	Agencia
AGENCIA DE VIAJES VACARTE	Reservaciones, promociones, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, cruceros y restaurantes.	Paquetes de cruceros nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): vacarte.com.mx Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad y galería de fotos. Twitter:VACARTEagencia	Correo: ventas@vacarte.com.mx Teléfono: 9933500724. Dirección: Calle. Agapito Domínguez, 69.
CREATUR	Reservaciones, promociones, tours turístico y empresarial, boletos de transporte, vuelos, hoteles y restaurante, Recorridos y rutas.	Paquetes de cruceros nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica):creaturviajes.com Precios accesibles, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad y galería de fotos. Facebook: CreaturViajes/ Twitter:creaturviajes?lang=es Instagram: creaturviajes/ YouTube:channel/UCeKZ60Fipf8-jR2RJQctzIQ	Correo:ecastillo@creaturviaje.com y reservasweb@creaturviaje.com WhatsApp web. Tel.:993310990 Dirección: 0. Paseo Tabasco N.1404 Planta Alta Tabasco 2000.
EL EDÉN TOURS	Hoteles, Reservaciones, Boletos, Assist Card, Paquetes quinceañeras, Cruceros, Recorridos, rutas y tours.	Paquetes nacionales e internacionales (Europa).	Página web (multimedia dinámica):www.eledentours.com Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad y galería de fotos. Facebook:eledentours/	Tel.:993688910 Correo: villahermosa@eledentours.com Dirección: Calle Venustiano Carranza No. 509-A Colonia Gil y Sáenz,
EXCEL TOURS VILLAHERMOSA DEPORTIVA	Recorridos, Rutas, Tours, Reservaciones, Hoteles, Boletos, Paquetes quinceañeras, Cruceros y Playas.	Paquetes promocionales local, nacionales e internacionales.	Página web dinámica (escasa multimedia): www.exceltours.com.mx Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad y galería de fotos. Facebook:ExcelToursCorp Twitter: exceltoursmex YouTube:channel/UC4nLfsC8y-yIZjkm0dkXRZw/videos	Correo:angelica.bello@exceltours.com.mx Telés.:9932691 121 y 0181-8401-8383. Dirección: Heroico colegio militar 102 Local 13, Atasta de Serra.
TRAVEL RUIZ	Renta de vehículos. Reservaciones, Hoteles, boletos, assist card, Paquetes:quinceañeras, cruceros, Recorridos, rutas y tours. Promociones.	Paquetes nacionales Paquetes internacionales (Habana y varadero, Bogotá y El Caribe y Las Vegas, entre otros).	Página web (multimedia dinámica): travelruiz.mx Galería de fotos, accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad. Facebook: travelruiz/ Twitter: travelRuiz Instagram: /travelruiz/	Correo:jl_delgado19@hotmail.com Tels.:04499323 51513 y 993 131 3582. Dirección: Av. Paseo Tabasco, No. 423 A Municipal.

VIAJES TABASCO	Viajes corporativos. Viajes para quinceañeras. Viajes para estudiantes. Reservas, Vida Nocturna, Hoteles, Boletos, Assist Card, Paquetes quinceañeras, Cruceros, Recorridos, rutas y tours.	Paquetes nacionales e internacionales (Madrid, Italia Turística Y París II en verano, Esencia Europea Promocional, Magia Europea Promocional, Tierra Santa Petra y Egipto, Mega Turquía, entre otros).	Página web (multimedia dinámica):viajestabasco.com.mx Interactividad, accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega y galería de fotos. Facebook:viajes.tabasco/ Twitter:viajestchavos Instagram:viajestabasco/ YouTube:/channel/UCMvixIOgHV43ISJY-_NLp5w	Correo:cuentasc omerciales_vitab sa@hotmail.co m y ggonzalez_vitab sa@hotmail.co m Tel.:933105200. Dirección: Paseo Tabasco 1405 Local 173 Galerías Tabasco, Col. Tabasco 2000,
-----------------------	---	--	--	---

Fuente: elaboración con base en datos de las páginas web: Agencia de viajes Vacarte, (2018); Creatur, (2018); Excel Tours Villahermosa (2018); Secretaría de Turismo, (2018); Travel Ruiz, (2018); Viajes Tabasco, (2018).

Tabla 6. Agencias de viajes del Estado de Yucatán.

Agencia de Viajes	Servicios	Paquetes/ Promociones	Comercio Electrónico realizado en la misma	Datos de la Agencia
AMIGO YUCATAN DMC	Hospedajes, reservaciones, promociones, tours, boletos de transporte, hoteles, restaurante, recorridos y rutas.	Destinos nacionales e internacionales. Paquetes de congresos, convenciones e incentivos.	Página web (multimedia dinámica):www.amigoyucatan.com.mx Galería de fotos, accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad. Facebook:/amigoyucatandmc Instagram: /amigoyucatan	Correo:cgranados@amigoyucatan.com Teléfono: 9999200104. Dirección: 33-A #508-C García Gineres, Mérida, Yucatán.
DESTINOS VIP	Cotizaciones, hospedajes, reservaciones, promociones, tours, boletos de transporte, hoteles, restaurante, recorridos y rutas.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica):www.destinosvip.com.mx Interactividad, accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega y galería de fotos. Facebook:DestinosVIPmid/photos/a.1338145612865245/2238453242834473/?type=3 WhatsApp: 9999928615. Instagram:destinosviptravel/	Correo:administracion@destinosvip.com.mx y reservaciones@destinosvip.com.mx Teléfono: 9996110112. Dirección: Calle 62, Centro, Mérida, Yucatán.
MÉRIDA WORLD TRAVEL	Reservaciones, cotizaciones, hospedajes, promociones, tours, boletos de transporte, hoteles, vuelos, hoteles,	Paquetes nacionales e internacionales	Página web (multimedia dinámica):.mwtravel.com.mx Galería de fotos, accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad.	Correo:ventas@mwtravel.com.mx Teléfono: 9992900423. Dirección: Valle

	restaurante y recorridos.		Facebook:/meridaworldtravel Instagram:www.instagram.com/meridaworldtravel/	17 No. 80A Col. México, Mérida, Yucatán.
MI SUEÑO ES VIAJAR	Reservaciones, cotizaciones, hospedajes, promociones, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, restaurante, rutas y recorridos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica):www.misuenoesviajar.com.mx Interactividad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega y galería de fotos. Facebook:www.facebook.com/misuenoesviajar/ Twitter:twitter.com/@misuenoesviajar/	Correo:contacto@misuenoesviajar.com.mx Tel.:9994065753. Dirección: Calle 57 No. 1115 Fracc. San Antonio Residencial,
OLBE TRAVEL AGENCY	Promociones, reservaciones, cotizaciones, hospedajes, tours, boletos de transporte, vuelos, hoteles, restaurante, rutas y recorridos.	Paquetes nacionales e internacionales.	Página web (multimedia dinámica): www.olbe.mx Accesibilidad de precios, descripciones de servicios, proveedores, plazos de entrega, interactividad y galería de fotos. Facebook: /OlbeTravel/	Correo: ventas1@olbe.mx Teléfono: 9996889144. Dirección: Calle 17 No. 388 Los Pinos Mérida Yucatán.

Fuente: elaboración con base en datos de las páginas web: Amigo Yucatán DMC, (2018); Destinos Vip, (2018); Mérida World Travel, (2018); Mi sueño es viajar, (2018); Olbe Travel Agency, (2018); Secretaría de Turismo, (2018).

Conclusiones

El comercio Electrónico hoy es una herramienta indispensable en el turismo, sobre todo en las agencias de viajes, por ejemplo el uso del Facebook, instagram, whats app, debido a que el cliente, la mayoría de veces busca encontrar todo en una agencia para su comodidad y prefiere contar con una garantía a la hora de viajar y así poder realizar una reclamación en alguna situación mala, siendo muy fácil tener comunicación con las mismas a través de las redes sociales.

Según Sánchez (2011) es importante que se socialice y expanda el sector turístico con la evolución de las tecnologías actuales a través de la web siendo clave el Turismo 2.0, donde cobra importancia: las críticas y comentario, el valor de las imágenes y videos para que el cliente pueda conocer los servicios y los lugares y tener una idea clara del servicio turístico, que anteriormente era y sigue siendo en muchas partes a través de guías escritas, revistas o catálogos.

Es importante aclarar que si una agencia además de ofrecer servicios profesionales a los clientes, si no cuenta con buenos precios, eso hará que pierda clientes y que ellos realicen por su cuenta la planeación de sus viajes, por lo cual la importancia de realizar un buen comercio electrónico haciendo uso del turismo 2.0.

Referencias bibliográficas

Agencia de viajes Color Chiapas, S.A de C.V (2018). Obtenido de: www.all-inclusivetravel.com.mx

Agencia de viajes Kichan Bajlum (2018). Obtenido de: www.kichanbajlum.com/

Agencia de Viajes Vacarte (2018): Obtenido de: <http://www.vacarte.com.mx/contacto.php>

Amigo Yucatán DMC (2018). Obtenido de: www.amigoyucatan.com.mx

Ashbi, L.A. (2019). *Redes sociales y le comercio electrónico, simbiosis perfecta*. Puro Marketing (consultado el 10 de enero). Obtenido de: www.puromarketing.com/42/29450/redes-sociales-comercio-electronico-simbiosis-perfecta.html

Azul Cancún Vacations & DMC (2018). Obtenido de: www.azulcancunvacations.com

Astudillo, S., Prada-Trigo, J. (2017). Empresas turísticas y factores de innovación: Evidencias a partir del caso de estudio de Cuenca (Ecuador). *Caderno Virtual de Turismo*, 17(3), pp. 5-21.

Balam, (2018); Obtenido de: <http://www.balam.es/>

Buenaventura (2018). Obtenido de: www.viajesbuenaventura.com.mx

Cancún Promotion (2018). Obtenido de: www.cancunpromotion.com

Ceballos, f. (2016). Turismo, clave para el comercio electrónico. *Forbes*. Recuperado: [/www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/](http://www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/)

Ceballos, f. (2016). Turismo, clave para el comercio electrónico. *Forbes*. Recuperado: [/www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/](http://www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/)

Ceballos, f. (2016). Turismo, clave para el comercio electrónico. *Forbes*. Recuperado: [/www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/](http://www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/)

Ceballos, f. (2016). Turismo, clave para el comercio electrónico. *Forbes*. Recuperado: [/www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/](http://www.forbes.com.mx/turismo-clave-comercio-electronico/)

Chica, J.E. (2017). Importancia de las redes sociales en las e-Commerce. Blog IEBS [consultado el 10 de enero del 2019]. Obtenido de: [//www.iebschool.com/blog/importancia-redes-sociales/](http://www.iebschool.com/blog/importancia-redes-sociales/)

Coco maya travel (2018). Obtenido de: www.cocomayatravel.com

Colibrí way (2018). Obtenido de: www.colibriway.mx

Comarca tours, S.A. de C.V (2018). Obtenido de: www.comarcatours.com

Creatur (2018). Obtenido de: www.creaturviajes.com

Cún mex viajes (2018). Obtenido de: www.cunmexviajes.com

Debitoor (2018). *E-commerce - ¿Qué es el e-commerce?*. Blog [consultado el 3 de octubre]. Disponible: <https://debitoor.es/glosario/definicion-ecommerce>

El Edén Tours (2018). Obtenido de: <http://eledentours.com/>

Explorando Chiapas (2018). Obtenido de: www.explorandochiapas.com.mx

Excel Tours (2018). Obtenido de: www.exceltours.com.mx

Journal of Tourism and Heritage Research (2019), vol. 2, nº 2, pp. 363-381. García Muñoz C. "E-commerce in travel agencies in the south-east of México through social networks"

Hernández R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill

INEGI (2017). Indicador trimestral de la actividades económica estatal, cifras originales, Recuperado: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/cntmp/itaeegranjero.aspx>

Kutz Eventos Destino (2018). Obtenido de: www.kutzeventosdestino.com.mx

Lacanha Tours S.A. de C.V (2018). Obtenido de: www.lacanjatours.com.mx/

Marketing Digital (2015). *¿Qué es E-commerce o comercio electrónico?*. Blog [consultado el 3 de octubre]. Barcelona School of Management. Disponible: <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>

Maya'S Travel (2018). Obtenido de: www.mayastravel.com.mx

Mérida World Travel (2018). Obtenido de: www.mwtravel.com.mx

Mi sueño es viajar (2018). Obtenido de: www.misuenoesviajar.com.mx

Nichim tours and travel (2018). Obtenido de: www.nichimtours.com.mx

Ocean Travel Agencia De Viajes (2018). Obtenido de: www.facebook.com/OceanTravelCampeche/

Olbe Travel Agency (2018). Obtenido de: www.olbe.mx

Operadora Turística Ilimar S.A De C.V. (2018). Kompass. Obtenido de: <https://mx.kompass.com/c/operadora-turistica-ilimar-sa-de-cv/mx836855/>

Sánchez, E. (2011). El turismo 2.0. Un nuevo modelo de promoción turística. *Revista Luciérnaga*. 3(6).

Secretaría de Turismo (2018). Agencias de viajes. Obtenido de: http://rnt.sectur.gob.mx/Grd_TurGenerales/

Silva, R. (2009). Beneficios del comercio electrónico. *Perspectivas*, 24, pp. 151-164 ,obtenido de: www.redalyc.org/pdf/4259/425942160008.pdf

Ramírez, J.A. (2018). El ABC del e-commerce. *Entrepreneur*. (Consultado el 3 de octubre)Disponible en: [tps://www.entrepreneur.com/article/268503](https://www.entrepreneur.com/article/268503)

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. Semestre Económico Revista Científica. 4(7), pp. 1-14. Recuperado: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>.

Tours Pata de Palo (2018). Obtenido de: tourspatadepalo.econsolid.com/

Travel Ruiz (2018). Obtenido de: www.travelruiz.mx

Viajes Libero (2018). Obtenido de: www.viajeslibero.com

Viajes Tabasco (2018). Obtenido: www.viajestabasco.com.mx

Viajes Xiximba (2018). Obtenido: www.facebook.com/www.viajesxix/

Yumu (2018). Obtenido: www.yumu.mx