



35 años de la UNAV: un congreso de madurez

Por: Ricardo Potts

La Unión de Agencias de Viajes fue fundada hace 35 años, en el apogeo del cambio político en España hacia la democracia. Siete lustros después, en ocasión de su XV Congreso, su presidente José Luis Prieto habla sobre el estado actual y perspectivas de una organización ahora en plena madurez. La UNAV cumple 35 años en este congreso.

¿Cuáles fueron las circunstancias y los objetivos de su creación? El motivo principal de la fundación de UNAV en 1977 fue el cambio político y de políticas laborales, empresariales y de todo tipo en ese año en España, en plena transición política, cuando se aprobó la ley de libertad de asociación sindical. Se disolvieron los antiguos sindicatos verticales y fueron creadas las nuevas asociaciones empresariales, como se crearon los nuevos sindicatos. La Unión Nacional de Agencias de Viajes fue la primera establecida en el turismo; por eso decimos que es la decana de esta industria. Los objetivos fueron precisamente la defensa de los intereses del sector ante las instituciones públicas y los organismos, proveer de asesoramiento de todo tipo a los asociados, y, en un área que siempre ha sido

atomizada, tratar de hacerla fuerte a través de una asociación fuerte.

¿Cómo han crecido desde entonces, cuántos miembros tienen actualmente? Oficinas de viajes, entre casas centrales y sucursales, tenemos alrededor de 2.000. Se ha venido creciendo a un ritmo importante, de manera casi ininterrumpida, aunque en los últimos dos años, como consecuencia de la crisis general que estamos viviendo, el crecimiento se ha visto ralentizado, pero en ningún momento ha habido un decrecimiento.

¿Qué servicios prestan a los asociados? Les damos asesoría jurídica y contable, les defendemos ante posibles actos que puedan generar reclamaciones de los clientes, ante la administración del estado, económica y local, y mediamos entre la agencia y los canales de proveedores.

Este XV congreso llega en un momento crítico de la situación nacional, de las agencias de viajes y del turismo en general. ¿Cuáles son los objetivos que presiden este evento? Los términos generales de este congreso se centran en propiciar un foro abierto, no sólo para las agencias de viajes sino para todo el sector turístico, por eso nos acompañan también compañías aéreas, ferrocarriles, cruceros, cadenas hoteleras; es decir, que todos los factores que intervienen en la industria están representados, a fin de propiciar este debate con participación de todos los asistentes.

¿Qué piensan ustedes como asociación, de los retos a que está enfrentado el sector? Las agencias de viajes no son ajenas en absoluto a la crisis general, no están ni más ni menos afectadas que cualquier otro sector de servicios. Pero, evidentemente, teniendo en cuenta que hay una parte emisora y otra receptiva, la primera está recibiendo un impacto más fuerte que la segunda, ya que los receptivos tienen cifras de crecimiento, puesto que todavía el sector turístico español está siendo la gran industria nacional, sigue creciendo tanto en número de

visitantes como en cifras de ingreso y las previsiones a finales de septiembre para este año son de unos 57 millones de visitantes e ingresos de aproximadamente unos 43 mil millones, lo cual supone un crecimiento de entre 3 y 4% con respecto al 2011.

Treinta y cinco años se dicen rápido pero han sido siete lustros de labor. ¿Cómo caracterizaría usted los logros que han obtenido hasta ahora? Los logros han sido muy notables, algunos diría yo inclusive históricos en el terreno comercial, jurídico y laboral. La UNAV ha venido negociando durante estos 35 años los convenios colectivos laborales del sector, y en algunos de ellos se han conseguido, repito, logros históricos, ya que existían una serie de hechos anacrónicos procedentes del antiguo régimen, y ha costado mucho tiempo poder moldearlos a los tiempos actuales. En el terreno empresarial hemos conseguido que las pequeñas agencias de viajes, muy numerosas en España, empresas frágiles, en muchos casos microempresas, tengan voz e interlocutor ante los grandes proveedores y las instituciones públicas a través de una institución fuerte como la UNAV.

¿Cuáles son las perspectivas de desarrollo en el futuro cercano? Siempre se habla de crecimiento en las perspectivas, pero yo no puedo hablar de eso en este sector, que en los últimos años ya estaba saturado. Comentábamos en la apertura del congreso que en los últimos cinco años en España se han cerrado alrededor de tres mil oficinas de viajes, entre casas centrales y sucursales. La razón fundamental no es otra que había un exceso de agencias, y se ha producido una selección. De manera que la característica fundamental que se está produciendo en la actualidad es de una máxima cualificación del sector en todos los aspectos, en la profesionalización y en el nivel tecnológico. En este momento el nivel medio en las agencias españolas es muy alto, y una profesionalidad muy grande; cualquier empleado de una agencia

de viajes tiene una carrera de turismo que hoy en España es una diplomatura universitaria de cuatro años.

Como presidente de la UNAV en este aniversario, ¿qué le diría usted a las entidades turísticas con respecto a las posibilidades del futuro y a lo que se espera salir de este congreso? Yo enviaría un mensaje recordatorio a las autoridades no sólo de España, sino de la Unión Europea y de cualquier otro país: tengan muy presente que el turismo es más que una industria, no sólo la que más ha crecido en los últimos 50 años, y aporta algo más que economía a países muy necesitados, que ya es mucho, pero algo también muy importante: el turismo derriba fronteras, confraterniza a los pueblos, transmite cultura, y, por tanto, supone una correa de transmisión que aporta paz y desarrollo al mundo entero.



Desde la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Cádiz, deseamos a MUNDO INEDITO el mayor de los éxitos, deseando sea el vehículo de comunicación del sector turístico en general y del sector de las Agencias de Viajes en particular. Estamos seguros que cumplirá sobradamente sus objetivos y en breve será un referente en la gran familia turística española. Saludos.

Angel Juan Pascual, Presidente de la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Cádiz



ACAV nos informa...

Nuevas oficinas

Desde el pasado 1 de octubre, la Sede de ACAV se encuentra en sus nuevas oficinas de la Avenida Príncipe de Asturias, 54, 5 Planta de Barcelona. Con el cambio de sede social ACAV, además de ampliar y modernizar el espacio dedicado a la gestión de la Asociación, ha querido ofrecer un espacio destinado a la formación y al encuentro de los asociados, habilitando a tal efecto unas salas de reuniones y una sala de formación, que pueden ser utilizadas tanto por parte de las agencias de viajes asociadas como por parte de otras empresas turísticas para la formación de agentes de viajes. Actualmente ACAV dispone de una Sala de Formación con capacidad para 40 personas (totalmente equipada con pantalla, proyector y wifi), una Sala de Reuniones/Juntas con capacidad para 20 personas (equipada con wifi) y una Sala de Reuniones para 4/6 personas (equipada con wifi).

ACAV EXPERIENCE

El pasado mes de diciembre, ACAV puso en funcionamiento la intranet www.acavexperience.com, mediante la que se pretende poner a disposición de las agencias de viajes asociadas una herramienta tecnológica para dar a conocer los productos turísticos de Cataluña que potencian el concepto "experiencia" y crear sinergias entre las agencias organizadoras y las co-

mercializadoras de esta tipología de producto. Asimismo desde ACAV se está trabajando en una segunda fase, consistente en el desarrollo de una plataforma de comercialización por medio de la cual, las agencias de viajes puedan comercializar estos productos directamente a los clientes finales.

Viaje a Viena

El pasado mes de noviembre tuvo lugar el viaje de ACAV a Viena. En esta ocasión, ACAV después de haber tenido la oportunidad de conocer y visitar diferentes destinos alrededor de todo el mundo, quiso volver a recordar su primer Congreso celebrado en 1988 en esta ciudad imperial. Para la organización de este viaje contamos con la inestimable colaboración de la Oficina de Turismo de Viena, de PanTours y de Austrian Airlines. El viaje resultó un éxito, contando con la participación de más de 60 agentes de viajes y colaboradores del sector turístico, los cuales pudieron disfrutar del encanto y majestuosidad de esta fascinante ciudad. Esperamos que este viaje contribuya a incrementar el flujo de turistas españoles hacia Viena.

Viaje a Canadá: del 27 de abril al 5 de mayo

Como viene siendo habitual, ACAV celebrará uno de sus viajes anuales para este año 2013, y en esta ocasión tendrá lugar en Canadá, Costa Este, del 27 de Abril al 5 de Mayo, visitando, Toronto, Niágara, Ottawa, Montreal y Québec, con la colaboración de AIR TRANSAT y JONVIEW CANADÁ.

Orgullosos de nuestro trabajo. ¡Ánimos Mundo Inédito!

Desde la Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria estamos encantados de recibir una nueva cabecera editorial que será, no tenemos ninguna duda, una herramienta útil de información y divulgación del sector. Cuando la evolución de las nuevas tecnologías y la compleja coyuntura



económica daban la sensación de empujarnos fuera del canal de distribución del entramado turístico, comprobamos con ilusión que con creatividad y trabajo, y sobre todo, cambiando la mentalidad, no haciendo las mismas cosas, podemos darle una vuelta importante al negocio, evolucionando con él.

Mantenemos íntegro el espíritu viajero que nos cautivó y animó a elegir esta profesión. Transmitir la ilusión por el viaje y acompañar en sus preparativos es la esencia de un agente. Contratar un viaje para nosotros es algo más que vender productos turísticos. En la agencia, y ese es el reto personal y profesional, ponemos todo cuanto esta en nuestras manos, antes, durante y después, para que el viaje, sea del tipo que sea, sea satisfactorio. Y para alcanzar ese objetivo todo lo demás son herramientas. Y las herramientas son las que se modernizan o se cambian. Y en las herramientas nos apoyamos.

Os animamos desde Cantabria a ser una estupenda herramienta al servicio de la profesión para mejorar día a día esa relación cercana y personal que tenemos con nuestros usuarios.



Bienvenida a Mundo Inédito

Como presidente de AEDAV-ANDALUCÍA (Agencias de Viajes Asociadas de Andalucía) me complace transmitir, en nombre de todas las agencias integradas en esta Asociación y en el mío propio, que es un motivo de gran satisfacción dar la Bienvenida a nuestra revista Mundo Inédito en el convencimiento de que será un medio extraordinario que fomentará la comunicación y difusión de las actividades y noticias más relevantes de nuestro Sector. Es una buena noticia y una excelente iniciativa de CEAV y quisiera aprovechar la ocasión para mostrar nuestro apoyo y nuestro deseo de que goce de una larga y exitosa trayectoria al servicio de las Agencias de Viajes. Un cordial saludo. **Pedro García Bueno.** *Presidente de las Agencias de Viajes Asociadas de Andalucía*

UCAVE 20 años

Desde UCAVE nos complace felicitar a todas las asociaciones que integran CEAV por su esfuerzo, dinamismo y tenacidad. Juntos hemos conseguido un éxito para el sector: la Confederación Española de Agencias de Viajes. Nuestro agradecimiento también al equipo de CEAV. Este año, con esta nueva ventana que nos ofrece Mundo Inédito, para poder comunicar, compartir e informar no solo de todo lo que cuece en nuestro querido sector, sino también dejarnos llevar por los estupendos reportajes, conocer las mejores opiniones e implicarnos con ilusión e interés en todo lo que concierne a nuestra estimada Confederación. Este año que comienza, el 2013 es

también un año de celebración para UCAVE pues la asociación cumple veinte años. Este importante dato supone un éxito para todas las agencias que integran UCAVE siendo la experiencia y la profesionalidad los dos rasgos principales que caracterizan a estas agencias que nos han mostrado confianza y esfuerzo. Muchas gracias a todas.

Implicación, participación y colaboración son los deseos que desde UCAVE solicitamos a todas las Agencias de Viajes Asociadas para dar continuidad a la CEAV como a su Revista Viajera. Nuestra más sincera enhorabuena por el buen trabajo en equipo. Hasta pronto.

Cristina Bou. *Directora de UCAVE.*



Reims, Ville des Sacres



Châlons-en-Champagne, La Venise Pétillante



Epernay, Capitale du Champagne

