

UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales

Elaborado por: Jessica Prades Fernández

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-76-5 • Depósito legal: MA 291-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa

Bienvenido a la **Unidad Formativa UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos, que forma parte del Certificado de Profesionalidad ADGG0108: Asistencia a la dirección, de la familia de Administración y Gestión.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es negociar en la organización de viajes nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados y cumpliendo las normas internas, consiguiendo la máxima rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

Para ello, en primer lugar se analizarán los servicios y productos de las agencias de viajes, la organización y planificación del viaje, y se estudiará toda la documentación posterior al viaje, el protocolo nacional e internacional y los usos sociales.

UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales

Objetivos

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Organizar viajes nacionales e internacionales simulando o realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.

Índice

UD1. Servicios y productos de las agencias de viajes

1.1.	Condiciones de la contratación de un servicio	11
1.1.1.	Paquete turístico y viaje combinado	16
1.1.2.	Las reservas y su gestión. Tipos de reservas	19
1.1.3.	Las tarifas. Concepto y tipos	23
1.1.4.	Modificaciones y anulaciones	26
1.2.	Seguros de viaje, médicos y de automóviles	30
1.3.	Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales	34
1.4.	Medios de realización: Internet, teléfono y otros	39
1.5.	Derechos del viajero	42
1.5.1.	Equipajes	44
1.5.2.	Retrasos	45
1.5.3.	Overbooking	47
1.5.4.	Cambios de horario	50
1.5.5.	La protección de consumidores y usuarios. Derechos y obligaciones cliente y de la agencia.....	51

UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales

1.6. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas	53
1.6.1. Documentación	55
1.6.2. Normativa comunitaria, estatal, autonómica e internacional ..	56
1.7. Características y funciones de organismos oficiales	59
1.7.1. Embajadas	60
1.7.2. Consulados.....	62
1.7.3. Oficinas de Turismo	63
1.7.4. Acuerdos bilaterales entre países	65

UD2. Organización del viaje

2.1. Objetivos del viaje	75
2.2. Presupuesto	78
2.3. Lista de comprobación y confirmación	81
2.4. Documentación necesaria anterior al viaje	83
2.4.1. Visados	85
2.4.2. Pasaportes -ordinarios y especiales.....	86
2.4.3. DNI	88
2.4.4. Permisos de conducir.....	90
2.5. Gestión de las necesidades del país o países que se visiten.....	92
2.5.1. Vacunación	94
2.5.2. Permisos especiales.....	95
2.5.3. Control de aduanas	97
2.5.4. Equipajes	99
2.5.5. Cambio de huso horario.....	100
2.5.6. Divisas	102
2.6. Itinerarios	104
2.7. Medios de transporte	106
2.8. Métodos para el alquiler de vehículos. Normativa al respecto	107
2.9. Visitas turísticas	109
2.10. Información cultural y genérica.....	111

UD3. Planificación del viaje

3.1. Medios de locomoción	121
3.2. Horarios	123
3.3. Reservas de transporte.....	125
3.3.1. Billetes	126
3.3.2. Justificantes	128
3.4. Alojamientos y tipos de pensión	130
3.4.1. Menús - genéricos y dietas especiales por motivos de salud o creencias religiosas	131
3.5. Medios de cobro y pago	133
3.5.1. Monedas y billetes - normativa vigente para la entrada y salida del país, cantidades	135
3.5.2. Tarjetas bancarias: de crédito y de débito	137
3.5.3. Cheques de viaje.....	139
3.5.4. Euro-cheques.....	141
3.5.5. Internet.....	142
3.5.6. Medios internacionales de pago básicos	145
3.5.7. Cálculo del cambio	146
3.6. Intérpretes.....	148
3.7. Servicios especiales-sala de reuniones, fax, secretario, despachos, salas audiovisuales	149
3.8. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo.....	151
3.9. La oficina móvil.....	153
3.10. La agenda de reuniones	155

UD4. Documentación posterior al viaje

4.1. Informe económico.....	165
4.2. Justificantes	166
4.3. Notas de entrega	168
4.4. Albaranes.....	169

UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales

4.5. Facturas pro-forma.....	171
4.6. Facturas definitivas	172
4.7. Seguimiento de acuerdos.....	174
4.8. Evaluación y análisis de resultados.....	175
4.9. Archivo	177
4.10. Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales e internacionales	179

UD5. Protocolo nacional e internacional y usos sociales

5.1. Invitaciones en España y en el extranjero	189
5.2. Forma y contestación de las invitaciones	191
5.3. Obligaciones con los visitantes	195
5.4. Protocolo y comunicación en países de religión musulmana.....	197
5.5. Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica	198
5.6. Protocolo y comunicación en diversos países.....	200
5.7. Diplomacia en la Unión Europea.....	202
5.8. Decálogo del protocolo empresarial internacional.....	204
Glosario	213
Soluciones	217

UD1

Servicios y productos de las
agencias de viajes

UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales

- 1.1. Condiciones de la contratación de un servicio
 - 1.1.1. Paquete turístico y viaje combinado
 - 1.1.2. Las reservas y su gestión. Tipos de reservas
 - 1.1.3. Las tarifas. Concepto y tipos
 - 1.1.4. Modificaciones y anulaciones
- 1.2. Seguros de viaje, médicos y de automóviles
- 1.3. Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales
- 1.4. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
- 1.5. Derechos del viajero
 - 1.5.1. Equipajes
 - 1.5.2. Retrasos
 - 1.5.3. Overbooking
 - 1.5.4. Cambios de horario
 - 1.5.5. La protección de consumidores y usuarios. Derechos y obligaciones cliente y de la agencia
- 1.6. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas
 - 1.6.1. Documentación
 - 1.6.2. Normativa comunitaria, estatal, autonómica e internacional
- 1.7. Características y funciones de organismos oficiales
 - 1.7.1. Embajadas
 - 1.7.2. Consulados
 - 1.7.3. Oficinas de Turismo
 - 1.7.4. Acuerdos bilaterales entre países

1.1. Condiciones de la contratación de un servicio

Las agencias de viaje son sociedades mercantiles dedicadas a asesorar, vender y organizar viajes u otros servicios turísticos. Se trata de una empresa turística dedicada a mediar entre los clientes y los proveedores de viajes, como pueden ser las aerolíneas, los cruceros o los propios hoteles. Su papel consiste en hacer de intermediarios entre la persona que demanda cualquier tipo de turismo y la persona que ofrece esa demanda. Para mediar entre ambos las agencias de viajes realizan proyectos, planes e itinerarios que favorecen la venta de los productos turísticos.



Sabías que

La aparición de las agencias de viajes se desarrolló a partir de los años veinte, momento en el que la aviación comercial se desarrolló.

Nos encontramos, por tanto, con tres finalidades fundamentales que debe desempeñar cualquier agencia de viajes:

- **Asesoramiento.** Se le transmite información de las diferentes ofertas disponibles a los clientes que la soliciten.
- **Intermediación.** Median entre los clientes y los diferentes proveedores de servicios de turismo. Entre sus acciones más recurrentes se encuentra la venta de billetes de avión, la reserva de alojamiento, la venta de paquetes de cruceros, el cambio de divisas, alquiler de coches, etc.

UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales

- **Organización.** Crean paquetes de viajes donde incluyen diferentes ofertas turísticas y actividades, las cuales se desarrollan en la zona elegida. La organización de paquetes turísticos atrae a muchos clientes, ya que resulta especialmente útil contratarlos, sobre todo, si el viaje es en el extranjero. Facilitan los trámites que se deben realizar y los posibles problemas que puedan surgir.

Como puede apreciarse, las agencias de viaje intentan operar de forma flexible, consiguiendo de esta forma que los clientes obtengan justo lo que quieren. Para conseguirlo, se informan de toda la oferta turística posible y se ponen en contacto con una multitud de tour operators, los cuales ofrecen servicios concretos y diferenciadores.

Debido a la venta de productos turísticos a través de las nuevas tecnologías, las agencias de viaje intentan vender una serie de paquetes completamente personalizados, elaborados a medida del consumidor para su uso y disfrute.



Un tour operator es una persona que ofrece una serie de actividades turísticas de diferente temática. Suelen ser personas externas a las agencias de viajes, pero sub-contratadas por las mismas en momentos puntuales.



Dentro de las diferentes condiciones que nos ofrecen las agencias de viajes a la hora de contratar un servicio, debemos tener en cuenta estos aspectos:

- La información que nos facilita la agencia.
- Los tipos de contrato con los que opera una agencia.
- Los términos del servicio prestado por la agencia.
- Consecuencias de desistir del contrato formalizado.
- La obligatoriedad de la contratación de un seguro de viaje.
- Las posibilidades del cliente para la resolución de conflictos con la agencia, si los hubiera.

Como puede apreciarse, son muchos los aspectos a considerar antes de formalizar cualquier contrato. Para esclarecer todos estos puntos, y a sabiendas de que se profundizarán en ellos más adelante, vamos a mencionar cada uno de ellos.

La información que deben facilitarnos las agencias de viajes

A través de diferentes medios, tales como la prensa, la radio, los folletos, etc., la agencia se pone en contacto con el cliente y le ofrece de forma llamativa las diferentes ofertas que pueda tener. Toda información mostrada debe ser veraz, precisa y ser de utilidad. De no ser así, la agencia de viajes es fraudulenta.

Es importante mencionar que, una vez en contacto con un trabajador/a de la agencia, éste está obligado a mencionar el coste total del producto que vaya a comprar, así como la posibilidad de exigir un depósito. Además, deberá mencionar cuáles son las consecuencias de anular el viaje.



La agencia de viajes tiene la posibilidad de exigir un depósito para reservarle una plaza en un producto turístico.



Turista posando para una foto.

Los tipos de contrato con los que opera una agencia

Las agencias de viaje trabajan con tres contratos diferentes. He aquí:

- **Contrato de servicio suelto.** La empresa facilita un elemento aislado al cliente, tales como un billete de avión o una reserva de alojamiento. En estos casos, la agencia recibe el precio del servicio, impuesto por una empresa externa, y un recargo por los gastos de gestión realizados.
- **Contrato de programas de un día.** Son un conjunto de servicios y actividades programadas que no se consideran un viaje combinado debido a su duración. La empresa es responsable de informar de todos los aspectos mencionados en el aspecto anteriormente descrito.
- **Contrato de viajes combinados.** La empresa pone a disposición del cliente un conjunto de servicios y actividades programadas cuya duración es superior a 24 horas. Sólo se considera un viaje combinado cuando en el paquete se incluye el alojamiento.

Los términos del servicio prestado por la agencia

Por norma general, las agencias están obligadas de prestar los servicios que el cliente haya contratado previamente. Sin embargo, existen ciertos casos en los que las agencias pueden eximirse de dicha responsabilidad. He aquí:

Cuando los servicios contratados no pueden ser facilitados por razones que no son imputables a la agencia.

Cuando no se haya alcanzado el número mínimo de inscripciones en la actividad, siempre que ésta información haya sido especificada con anterioridad.

Ejemplo

Imagine que usted ha contratado los servicios de una agencia de viajes para irse de vacaciones a Bulgaria el 5 de enero. Si ese día se han cancelado los vuelos debido al mal tiempo, el servicio contratado quedará anulado.

Consecuencias de desistir del contrato formalizado

El cliente puede desistir el contrato formalizado, pero deberá abonar una cuantía que dependerá del tipo de servicio contratado y el día en que realice dicha gestión. La cuantía será menor si el desistimiento del contrato se realiza con más de 15 días de antelación.

La obligatoriedad de la contratación de un seguro de viaje

Cuando un cliente compra un billete de avión, de tren o de autobús, en el precio del mismo queda incluido un seguro que cubre los daños corporales que pueda sufrir el viajero durante el trayecto. No obstante, existe la posibilidad de contratar, de forma voluntaria, un seguro de asistencia sanitaria, de accidentes o de cancelación de viajes.



El usuario puede contratar diferentes tipos de seguros para su viaje, pero éstos son de carácter VOLUNTARIO.

Las posibilidades del cliente para la resolución de conflictos con la agencia, si los hubiera

En caso de que exista disconformidad con el servicio prestado por la agencia de viajes, podrá presentar una queja en la hoja de reclamaciones. Es recomendable conservar los folletos publicitarios, ya que éstos tienen la misma validez legal que un contrato. También puede acudir al tribunal ordinario.

1.1.1. Paquete turístico y viaje combinado

Las agencias de viajes tienen diferentes servicios que ofrecen a sus clientes. Sin embargo, existen dos que resaltan entre los demás, los cuales definen, para muchos, qué hace una agencia. Aunque hayamos mencionado brevemente qué son los paquetes turísticos y los viajes combinados, en este punto vamos a profundizar más en las características de estos dos conceptos.

Paquete turístico

Se trata de un producto ofrecido por las agencias de viajes que combinan por lo menos dos de los siguientes servicios turísticos:

- Transporte
- Alojamiento
- Otros servicios turísticos. (diversiones y manutención)

En el paquete turístico, el cliente no puede desglosar el precio individual de cada servicio prestado, ya que el conjunto de actividades y diversiones ofrecidas impide que se conozca el precio real de cada elemento. Los componentes básicos de cualquier paquete turístico son 3:



Componentes básicos de un paquete turístico.

- **Atractivos:** elementos que hacen escoger al cliente un destino concreto. Se trata del núcleo operacional por el cual se rigen los agentes de viaje.
- **Facilidades:** son complementos al producto turístico que se vende, tales como facilidades de pago, traductores, cambio de divisas, etc. No generan flujo turístico, pero son servicios que deben estar presentes para favorecer la satisfacción del cliente.
- **Accesos:** diferentes medios de transportes que permiten al cliente (turista) llegar al destino elegido. Es fundamental informar y facilitar a los clientes de las diferentes formas de moverse que existen en la zona.

Existen diferentes tipos de paquetes turísticos que el cliente puede elegir. Todos ellos se caracterizan por ofrecer, en líneas generales, un transporte y un alojamiento. El resto de comodidades no son una prioridad en este servicio. Hay tres tipos:

Circuitos, los cuales pueden ser terrestres, aeroterrestres o de larga distancia.

Viajes alternativos.

Viajes a medida.



Ala de un avión al atardecer.



Los paquetes turísticos están recomendados para aquellos clientes que prefieren disfrutar de sus vacaciones sin horarios, ni visitas preestablecidas, pudiendo así desconectar de la rutina diaria.

Los viajes alternativos son una oferta especial que se caracteriza por el destino elegido. Se trata de una serie de elecciones infrecuentes que hacen del viaje algo especial y pintoresco. Algunos ejemplos de viajes alternativos son: viajes de aventuras, trekking o las vacaciones activas donde el deporte está a la orden del día.

Los viajes a medida son un servicio completamente personalizado donde todas las actividades, destinos, alojamientos y transportes están pensados de acuerdo a las necesidades y exigencias del cliente. Estos tipos de paquetes suelen estar frecuentados por personas que tienen claro lo que quieren y personas que no tienen ni idea. El agente turístico combina ambos clientes y crea un paquete para saciar ambas necesidades.

Viaje combinado

Al igual que el paquete turístico, el viaje combinado es la combinación de al menos dos elementos: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos. La gran diferencia entre uno y otro es la repercusión del tercer elemento: "otros servicios turísticos". Si el paquete turístico apenas le daba importancia a las distintas actividades que se puedan desarrollar en el lugar de destino, el viaje combinado expresa al máximo este aspecto.

Los viajes combinados buscan organizar y planificar al milímetro el horario del cliente que haya decidido optar por este servicio. Se trata de una planificación completa donde el turista sólo debe seguir al guía y cumplir con el horario fijado previamente. Desde la mañana hasta la noche, el grupo de personas que han contratado este servicio tienen completamente estructurado qué van a hacer: visita al museo, visionado del baile tradicional de la zona, visita al templo, almuerzo en el restaurante de comida tradicional, etc.

Este tipo de servicios es exigido por aquellas personas que no quieren preocuparse en absoluto de la gestión de sus vacaciones; quieren conocer los elementos más característicos de la zona, pero no perder el tiempo en organizar su itinerario. Si bien es cierto que los viajes combinados tienen un precio más alto que los paquetes turísticos, esto se debe a la gran planificación que suponen. El cliente que los contrata se olvida de cualquier gestión, no debe hacer colas para comprar entradas y no debe preocuparse por el restaurante que debe elegir para comer bien.

1.1.2. Las reservas y su gestión. Tipos de reservas

Las reservas son un servicio más que las agencias ponen a disposición del cliente. Mediante las mismas, éste puede contratar un viaje para disfrutarlo en un futuro. Son muchas las ventajas de reservar un viaje con antelación, tanto para la empresa, que puede estimar así el número de personas que van a disfrutar de ese servicio, como el cliente, que se asegura de tener un viaje en las fechas deseadas.

La práctica de reservar es muy común, ya que asegura poder disfrutar de los servicios en el momento que el usuario quiera, sin tener después la mala experiencia de quedarse sin su paquete de vacaciones deseado. Existen diferentes tipos de reservas. He aquí:



La reserva es un acuerdo verbal o escrito entre la agencia de viajes y el cliente. La primera se compromete a prestar los servicios acordados para una fecha determinada y el cliente se compromete a pagar el coste que le corresponda.



Vista general de un hotel y sus inmediaciones.

Existen diferentes tipos de reservas. He aquí:

Individuales > Grupales > Contingentes > En cadena