

# ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y TRABAJOS DE SECRETARIADO

## Tema 5 (I) Organización de viajes nacionales e internacionales (I)

1.... Introducción.....	2
1.1. Legislación .....	2
2.... Servicios y productos de las agencias de viajes .....	3
2.1. Concepto de agencia de viajes.....	3
2.2. Los servicios de las agencias de viajes.....	4
2.3. Clases de agencias de viajes .....	4
3.... Las reservas y su gestión .....	5
3.1. Concepto de reserva .....	5
3.2. Tipos de contratos de viaje.....	6
3.3. Procedimientos de reserva .....	6
4.... Las tarifas .....	8
5.... Rutas nacionales e internacionales .....	10
5.1. Red de carreteras .....	10
5.2. Red de ferrocarril.....	12
5.3. Rutas aéreas.....	14
5.4. Rutas marítimas.....	16
6.... El equipaje .....	17
7.... Modificaciones y anulaciones de viajes .....	18
7.1. Derechos y obligaciones del cliente .....	18
7.2. Derechos y obligaciones de la agencia.....	19
8.... Organización de viajes .....	20
8.1. Preparación del viaje .....	20
8.2. Estancia en el lugar de destino .....	22
8.3. Programa de trabajo.....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

Las empresas que están en primera línea de competencia mandan a sus mejores directivos a la conquista de nuevos mercados. Sin embargo, no basta con abrir un mercado, el gran problema es conservarlo, cuidarlo y “mimar” a la clientela. Los objetivos por los que viajan los directivos, en lo que se denomina viaje de empresa, pueden ser varios:

- Cerrar contratos de compra o venta de sus productos o servicios.
- Publicidad y promoción de los productos y la imagen de la empresa: dando conferencias, montando stands de productos, etc.
- Recoger información y formación de los métodos más avanzados y vanguardistas en producción, distribución y venta.

Los viajes que realizan los empresarios no son de vacaciones o por placer. Han de llevar una agenda completa, bien organizadas las reuniones y no dejar a la improvisación los posibles problemas contractuales que puedan surgir. Es aquí donde se notan la eficacia y eficiencia de la secretaria que planifica los viajes, organiza la estancia y distribuye en la agenda las tareas que realizará el directivo en el lugar elegido como destino.

No obstante, los viajes nacionales e internacionales no tienen por qué ser exclusivamente de negocios. El mayor poder adquisitivo de la sociedad demanda otra serie de necesidades culturales y de ocio. Se desean conocer las culturas y costumbres de otros países, acudir a conciertos, exposiciones, etc., o simplemente realizar actividades de ocio al aire libre en las montañas, en los valles o en las playas.

### 1.1 Legislación

#### **NORMATIVA COMUNITARIA:**

- **Directiva** el consejo **90/314/CEE**, de 13 de junio de 1990 sobre viajes, vacaciones y circuitos combinados.

#### **NORMATIVA NACIONAL:**

- **Real Decreto Legislativo 1/2007** de 16 de noviembre, ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.  
**En el Libro IV** trata sobre los viajes combinados

#### **NORMATIVA DE GALICIA:**

- **Ley 7/2011**, de 27 de octubre, de turismo de Galicia
- **Decreto 42/2001**, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.

## 2. SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

### 2.1 Concepto de agencia de viajes

La normativa reguladora de las agencias de viajes es de competencia autonómica. En Galicia están reguladas por el “**Decreto 42/2001**, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.”

El artículo 2º del Decreto aclara la naturaleza de las agencias de viajes:

*"Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas que, en posesión del oportuno título-licencia, se dedican comercial y profesionalmente, en exclusividad al ejercicio de las actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar los medios propios en la prestación de ellos."*

*Las agencias de viajes vendrán obligadas a estar inscritas en el Registro de Empresas”*

En el artículo 3º se regulan el objeto o fines propios de las agencias de viajes:

- a) *La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en todas las clases de medios de transporte*
- b) *La organización y venta de los denominados «viajes combinados», entendiéndose por tales, de acuerdo con el Real decreto legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, regulador de los viajes combinadas, la combinación previa vendida u ofrecida en venta conforme un precio global de, por lo menos dos de los siguientes elementos, cuando dicha prestación supere las 24 horas o incluya una noche de estancia.*
- c) *La organización y venta de los «paquetes turísticos». Se entenderá para los efectos de este decreto por «paquete turístico» el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.) previamente programados y ofertados al público o proyectados a solicitud del cliente, por un precio global y que no tengan la consideración de viajes combinados.*
- d) *La actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación en su nombre, a la clientela de ellas, de cualquiera de los servicios fijados en el presente artículo.*

## 2.2 Los servicios de las agencias de viajes

Además de las actividades citadas, las agencias de viaje podrán, en la forma señalada por la legislación vigente, prestar los servicios siguientes:

- a) Información turística y difusión de los materiales de propaganda.
- b) Canje de divisas y venta y canje de cheques de viajeros.
- c) Expediciones y transferencias de los equipajes por cualquiera de los medios de transporte.
- d) Formalizar las pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras para cubrir los riesgos derivados de los viajes.
- e) Alquilar los vehículos con o sin conductor.
- f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todos los tipos de espectáculos, museos y monumentos.
- g) Alquilar los útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.
- h) Fletar los aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para realizar los servicios turísticos propios de su actividad.
- i) Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los citados anteriormente.

## 2.3 Clasificación de las agencias de viajes

Clasificar las agencias de viajes permite clarificar su situación y ámbito de actuación. Existen múltiples clases de agencias si se consideran variados y distintos puntos de vista. Desde el ámbito jurídico, es interesante destacar la clasificación que aporta la Normativa Reguladora de Agencias de Viajes en su artículo 4:

*Las agencias de viajes se clasifican en tres grupos:*

- a) **Mayoristas**. Son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.
- b) **Minoristas**. Son aquellas que o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente a los usuarios, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.
- c) **Mayoristas-minoristas**. Son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

### 3. LAS RESERVAS Y SU GESTIÓN

#### 3.1 Concepto de reserva

Por reserva se entiende la prevención o la prudencia de contratar en el presente los servicios que ofrecen las agencias de viajes, para disfrutarlos en un tiempo futuro. Es muy probable que, de no hacerse la reserva con antelación, fuera imposible la contratación del servicio o del producto en el momento de realizarse.

El sector turístico tradicionalmente alterna la temporada alta, de fuerte demanda de sus productos, con la temporada baja, donde le sobran camas y los locales de ocio parece que están de más.

La **reserva** surge como una iniciativa que ofrece soluciones a las consecuencias negativas de la improvisación, y permite paliar, en parte, la curva de la actividad turística. Las ventajas que se pueden destacar son:

a) Para las **empresas vendedoras** de servicios:

- Poder planificar el ritmo de ventas y distribuir los costes. Pueden contar con un mínimo de actividad para la temporada baja que les permita cubrir costes y racionalizar las aglomeraciones de la temporada alta.

b) Para los **clientes demandadores** de servicios:

- Tener la seguridad de poder disfrutar de los servicios de ocio, alojamiento, etc., en el momento que lo desean.
- La reserva les da la confianza de no encontrarse con las sorpresas desagradables de última hora por estar todo el billeteaje agotado y el alojamiento completo.

#### 3.2 Tipos de contrato de viaje

El artículo 20 de la normativa reguladora de las actividades de las Agencias de Viajes (decreto 42/2001) establece que los tipos de contratos que se conciertan entre las agencias de viajes y los usuarios o consumidores pueden ser:

- a. Los viajes combinados que organicen o vendan las agencias de viajes y que están regulados por la ley 1/2007

- b. El resto de contratos, que pueden ser:
1. De "servicios sueltos", cuando se facilitan a comisión los elementos aislados de un viaje o una estancia.
  2. De "paquetes turísticos", cuando se incluye un conjunto de servicios previamente programados y ofertados al público por un precio global o proyectados a solicitud del cliente también por un precio global.

Al contratar con sus clientes (dice el artículo 19), las agencias de viajes deberán informarles previamente del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito, no superior al 40% del coste total previsto, contra el que se deberá entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

### **3.3 Procedimiento de reserva**

Evidentemente, la reserva se puede hacer sobre todos los productos y servicios que ofrecen las agencias y que se pueden agrupar en varios sectores: transportes, residencias en destino y servicios complementarios. Cada sector tiene sus peculiaridades, pero existe un procedimiento lógico y común que se expone en una secuencia de tres pasos:

- 1) *El cliente solicitará toda la información que crea pertinente.* La agencia no sólo tendrá que contestar a las preguntas formuladas, sino que informará plenamente de las características del servicio o producto que se solicita. La atención a un cliente está por encima del asegurarse una posible venta. El cliente debe estar satisfecho con la compra que hace y si el profesional de la agencia intuye que el producto solicitado no va a cubrir sus expectativas, se lo hará saber, le advertirá de la no conveniencia y le indicará otras alternativas más convenientes.
- 2) *La reserva se puede hacer personándose en la agencia, por teléfono, internet* Por cualquiera de los caminos por los que se la solicite, siempre se ha de formalizar en un documento la prestación o servicios que vende la agencia y la contraprestación que realiza el cliente. Al mismo tiempo, se ha de pagar el depósito convenido y comprometerse a pagar el resto en la fecha convenida. La reserva se perfecciona jurídicamente cuando la agencia entrega al cliente el

documento acreditativo y recibe el importe de la reserva y el formal compromiso de los pagos aplazados.

3) *Documentación de la reserva.* La solicitud de reserva, incluirá los siguientes apartados:

- Razón social de la empresa o nombre y apellidos del cliente, si es un particular.
- Tipo de servicios básicos que se contratan.
- Servicios complementarios que se contratan.
- Nombre de las personas a las que hay que dar servicio.
- Fecha de inicio.
- Fecha de finalización.
- Condiciones y niveles del servicio (categoría especial, primera, etc).

La documentación que se crea en el proceso de reserva es fundamental a la hora de las reclamaciones y exigencias por defectos de calidad o incumplimientos del servicio. Como principio, se ha de tener en cuenta que todo aquello que no está escrito documentalmente no existe, o si existe, es muy difícil de constituir prueba ante los tribunales ordinarios de justicia. La secretaria de dirección ha de estar muy pendiente de las formas y completar los expedientes de viajes con la máxima documentación acreditativa, que archivará convenientemente.

#### 4. LAS TARIFAS

La tarifa es el precio que pagamos por la utilización de un servicio turístico de transporte, alojamiento o cualquier otro servicio complementario.

Algunos de estos servicios están regulados por alguna administración pública sea de ámbito local o de ámbito mayor como la autonómica o la estatal. Un ejemplo de esto es el servicio de transporte urbano (autobús, metro, ) que tiene precios regulados por la administración local, con independencia de que el servicio lo preste una empresa privada.

En el caso de las compañías privadas, a veces, las tarifas se encuadran dentro de unos límites, una banda estrecha que permite el «juego de la competencia». En el ámbito del transporte, la tarifa es el precio, fijado por la autoridad administrativa, que cubre el traslado del viajero junto con su equipaje desde la estación de embarque o punto de origen hasta la estación de destino. Tanto el lugar de origen como el de destino (así como los horarios) estarán fijados en el billete. Los precios del transporte aéreo y el transporte terrestre (ferrocarril y carretera) están sujetos a tarifa cuando son realizados en concepto de servicio público.

Durante el trayecto, la tarifa cubre los servicios mínimos que estarán publicados en el billete, de los que destacamos:

- El transporte del viajero.
- El seguro de accidentes.
- Derecho al equipaje personal.

Los servicios complementarios pueden ser incluidos en tarifas supletorias o en precios libres de opción voluntaria para el viajero.

Existen varios tipos de tarifas dependiendo de la autoridad que las fija, del medio de transporte y de la modalidad de servicio al que da derecho.

1. *En función de la Administración* que establece las tarifas, éstas pueden ser:

- Tarifas locales. Las que rigen para los transportes de cercanías dentro de una misma provincia.
- Tarifas domésticas o nacionales. Los precios son fijados por la Administración de un país, por intermedio del Ministerio de Transportes



para las compañías aéreas, terrestres (ferrocarriles y carreteras), fluviales y marítimas que realizan su actividad dentro del espacio nacional.

- Tarifas internacionales. Las rutas internacionales que pasan por distintos países y son éstos, en conciertos multilaterales, los que acuerdan las tarifas que las compañías de transporte deben aplicar.

2. *En función del medio de transporte que se utilice:*

- Tarifas aéreas. En el caso del transporte aéreo, las distintas compañías se han organizado en la Asociación Internacional del Tráfico Aéreo, que tiene su sede central en Ginebra y cuyas siglas internacionales son IATA (International Air Traffic Association). Tiene, entre otras muchas, la tarea de coordinar, establecer itinerarios internacionales, proponer las tarifas de los transportes para que sean validadas por las distintas Administraciones por donde pasan las rutas.
- Tarifas de trenes. Varían en función del ente ferroviario que se vaya a utilizar y del recorrido: tren de alta velocidad, tren Talgo, etc.; si el trayecto es de largo recorrido o de cercanías; si la ruta es nacional o internacional.
- Tarifas de transporte regular por carretera.

3. *En función de los servicios a los que da derecho:*

- Tarifa normal. Que se puede subdividir según la clase o lugar que se ocupe en el recinto del habitáculo del transporte: turista, primera clase, bussinesclass...).
- Tarifa especial. Por ejemplo VIP, reducida etc..
- Tarifas por temporada (temporada alta, temporada baja)

4. *En función de los grupos sociales que utilizan los transportes:*

- Tarifas para niños.
- Tarifas para la tercera edad.
- Tarifas para familias numerosas.
- Tarifas para el personal de la compañía.
- Tarifas para personal acreditado: políticos, militares, religiosos...
- Tarifas para minusválidos, etc.

## 5. RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES

### 5.1 Red de carreteras

La Red de carreteras de España integra, en función de su titularidad:

- **Red de Carreteras del Estado.** Son aquellas carreteras que son competencia del Estado a través del Ministerio de Fomento. Forman parte de ellas tanto las Carreteras Nacionales, como las Autopistas y Autovías del Estado.
- Red secundaria de carreteras de España: Comprenden tanto carreteras como autopistas y autovías e integra, en función de su titularidad:
  - **Red Autonómica:** está formada por el conjunto de las carreteras de titularidad autonómica (dependientes de la Comunidad Autónoma)
  - **Red Provincial:** está formada por el conjunto de las carreteras de titularidad provincial (dependientes de la Diputación Provincial)
  - **Red Municipal:** está formada por el conjunto de las carreteras de titularidad municipal (dependientes del Ayuntamiento)

Existen también carreteras titularidad de otros organismos, como es el caso de las carreteras de las Confederaciones Hidrográficas, que sirven para el acceso y realización de trabajos de mantenimiento de las obras hidráulicas, canales y embalses de su competencia.

#### **Red de carreteras del Estado**

La Red de Carreteras del Estado (RCE) es competencia del Gobierno de España a través del Ministerio de Fomento,

Forman parte de la Red de Carreteras del Estado:

- Carreteras Nacionales.
- Autopistas y Autovías del Estado.

Las Carreteras Nacionales en España son las vías de titularidad estatal, generalmente de calzada única, gestionadas por el Ministerio de Fomento y que forman, junto con las Autovías y Autopistas del Estado, la denominada Red de Carreteras del Estado.

**Las Carreteras Radiales de España** conforman la red básica de carreteras nacionales históricas. Se caracterizan por tener su origen en [Madrid](#), por ser la [capital de España](#). Las carreteras se marcaban con la siguiente nomenclatura: **N-?** con el número de la carretera en números romanos (I-II-III-IV-V-VI). En la actualidad esta nomenclatura

está cayendo en desuso, ya que todas las vías han sido casi en su totalidad desdobladas en Autovías, y ahora se conocen como **A-?** con el número que tenían en números arábigos (1-2-3-4-5-6)



### Autovías radiales actuales

- A-1:** Desde Madrid a Irún, llamada Autovía del Norte
- A-2:** Desde Madrid a Barcelona, llamada Autovía del Nordeste
- A-3:** Desde Madrid a Valencia, llamada Autovía del Este
- A-4:** Desde Madrid a Cádiz, llamada Autovía del Sur
- A-5:** Desde Madrid a Badajoz, frontera de Cádiz. Se le conoce como la Autovía del Suroeste
- A-6:** Desde Madrid a La Coruña, llamada Autovía del Noroeste

### Además otras autovías del Estado importantes son:

- A-7:** Desde Barcelona a Algeciras, llamada Autovía del Mediterráneo
- A-8:** Desde Bilbao a Santiago de Compostela, llamada Autovía del Cantábrico

Las Autovías son de circulación libre mientras que las Autopistas de peaje son concesiones estatales pero explotadas por una empresa privada y por tanto su utilización tienen un coste. Las autopistas de peaje estatales más importantes son:

### Las autopistas de peaje más importantes son:

- AP-1:** Autopista del Norte: desde Burgos a Irún
- AP-2:** Autopista del Nordeste: desde Zaragoza a Barcelona
- AP-4:** Autopista del Sur: desde Sevilla a Jerez de la Frontera
- AP-6:** Autopista del Noroeste: desde Madrid a Adanero
- AP-7:** Autopista del Mediterráneo: desde la Junquera (frontera con Francia) hasta Málaga
- AP-9:** Autopista del Atlántico: desde A Coruña a Vigo

Para planificar un viaje por carretera hace tiempo que los antiguos planos en soporte papel pasaron a la historia. Hoy los navegadores GPS ofrecen una alternativa más cómoda para elegir el mejor itinerario. Algunos automóviles tienen ya un navegador preinstalado y si no podemos adquirir uno portátil.

Los modernos teléfonos móviles nos permiten también instalar aplicaciones de navegación GPS

Existen también páginas web que nos ayudan en la planificación de los viajes por carretera. Dos de las webs más conocidas son [www.viamichelin.es](http://www.viamichelin.es) y [www.guiarepsol.com](http://www.guiarepsol.com)

## 5.2 Red de ferrocarril

La red ferroviaria española sigue el esquema radial de las carreteras. Las principales rutas de largo recorrido parten de Madrid y discurren, en algunos casos, casi en paralelo por donde lo hacen las carreteras nacionales. Las rutas radiales están unidas por vías que comunican las principales capitales de provincia. No siempre utilizan la línea recta, pues se aprovechan tramos comunes que luego se bifurcan hacia destinos diferentes. Una política decidida de potenciar las carreteras, los precios más competitivos de los autocares y la no despreciable ventaja para éstos del transporte “puerta a puerta” han hecho que cerrara más de una vía ferroviaria. Actualmente, sólo las grandes ciudades y capitales de provincia tienen estación de ferrocarril, también las tienen aquellos pueblos por donde inevitablemente pasa una vía, aunque no siempre tienen parada. Hoy en día se está dando un gran impulso a los transportes por ferrocarril. Se están constantemente mejorando las prestaciones: calidad y comodidad de los vagones incremento de la rapidez y de la seguridad, se diseñan tarifas que consiguen unos precios competitivos. Con los trenes de alta velocidad se ha abierto una gran esperanza de futuro para el sector, capaz de empezar competir a con las líneas aéreas, en los desplazamientos interiores de un país, por las ventajas que ofrece:

- Las estaciones terminales se sitúan en el corazón de las ciudades.
- Tiempos muy razonables, incluso mejores que los de los aviones. Esto no significa que los trenes de alta velocidad alcancen velocidades mayores que los aviones. Sin embargo, los tiempos finales se aproximan si se tiene en cuenta que los aeropuertos están alejados del centro de las ciudades y que debido al denso

tráfico, se tarda más en acceder a la ciudad desde el aeropuerto que lo que dura el trayecto aéreo.

- Se pueden mantener reuniones de trabajo durante el viaje.

La mayor parte de estas inversiones han sufrido serios recortes con la crisis económica y la red ferroviaria de alta velocidad (AVE) está en entredicho y se discute su rentabilidad.

En Galicia la prometida red de alta velocidad ha sufrido continuos aplazamientos y en estos momentos la fecha de finalización prevista es 2018.



En España la gestión del ferrocarril se gestiona a través de dos organismos:

**ADIF.** Es la administradora de las infraestructuras ferroviarias, organismo dependiente del Ministerio de Fomento

**RENFE.** Es la Red nacional de ferrocarriles españoles, organismo también dependiente del Ministerio de Fomento y cuya misión es la explotación del servicio de transporte de viajeros y mercancías.

**En su web** ([www.renfe.com](http://www.renfe.com)) podemos encontrar información detallada de trenes, horarios, precios y comprar los billetes.

### 5.3 Rutas aéreas

En España AENA (aeropuertos españoles y navegación aérea) es el organismo encargado tanto de organizar el tráfico aéreo como la gestión de los aeropuertos.




En España AENA gestiona 46 aeropuertos que transportan anualmente más de 200 millones de viajeros.

En la gráfica siguiente vemos los aeropuertos más importantes por número de pasajeros:

Los aeropuertos del mundo con mayor tráfico de pasajeros son:



No.	Aeropuerto	País	Código	Pasajeros
1	<a href="#">Atlanta</a>	<a href="#">Estados Unidos</a>	ATL	93,575,299
2	<a href="#">Beijing</a>	<a href="#">China</a>	PEK	79,425,739
3	<a href="#">Londres</a>	<a href="#">Reino Unido</a>	LHR	70,099,266
4	<a href="#">Chicago</a>	<a href="#">Estados Unidos</a>	ORD	67,492,388
5	<a href="#">Tokio</a>	<a href="#">Japón</a>	HND	63,446,998

No.	Aeropuerto	País	Código	Pasajeros
6	<a href="#">Los Ángeles</a>	 <a href="#">Estados Unidos</a>	LAX	62,747,777
7	<a href="#">Paris</a>	 <a href="#">Francia</a>	CDG	61,532,701
8	<a href="#">Dallas-Fort Worth</a>	 <a href="#">Estados Unidos</a>	DFW	58,327,154
9	<a href="#">Frankfurt</a>	 <a href="#">Alemania</a>	FRA	56,851,400
10	<a href="#">Hong Kong</a>	 <a href="#">China</a>	HKG	54,473,772
11	<a href="#">Yakarta</a>	 <a href="#">Indonesia</a>	CGK	52,960,542
12	<a href="#">Dubái</a>	 <a href="#">Emiratos Árabes Unidos</a>	DXB	52,951,738
13	<a href="#">Denver</a>	 <a href="#">Estados Unidos</a>	DEN	52,872,679
14	<a href="#">Ámsterdam</a>	 <a href="#">Países Bajos</a>	AMS	50,389,421
15	<a href="#">Bangkok</a>	 <a href="#">Tailandia</a>	BKK	49,656,388
16	<a href="#">Madrid</a>	 <a href="#">España</a>	MAD	48,810,517

En Galicia tenemos tres aeropuertos:

- Labacolla en Santiago
- Peinador en Vigo
- Alvedro en A Coruña

En el cuadro siguiente podemos ver las rutas y las compañías que operan en ellos:

Aeropuerto	Rutas	Compañías	Pasajeros (2012)
Labacolla	Alicante, Barcelona, Bilbao, Dublin, Frankfurt, Ginebra, Gran Canaria, Lanzarote, Londres, Madrid, Málaga, Palma de Mallorca, Paris, Sevilla, Tenerife, Vcalencia	Aer Lingus, Air Berlin, Air Europa. Air Nostrum, EasyJet, Iberia Express, Iberia, Orbest, Ryanair, Swiflair, Volotea, Vueling	2.191.611
Alvedro	Barcelona, Lisboa, Londres, Madrid, Sevilla	Air Nostrum, Iberia, Tap Portugal, Vueling	845.452
Peinador	Barcelona, Bilbao, Madrid, Paris, Tenerife	Iberia, Vueling, Air Nostrum, Air France, Air Europa	828.720

**Direcciones útiles para seguimiento de vuelos:**[www.aena.es](http://www.aena.es)

*Información sobre seguimiento de vuelos en los aeropuertos de AENA y además información sobre derechos de los viajeros*

**Direcciones útiles para reserva de vuelos:**[www.rumbo.es](http://www.rumbo.es)[www.skyscanner.es](http://www.skyscanner.es)[www.edreams.es](http://www.edreams.es)[www.atrapalo.com](http://www.atrapalo.com)[www.ryanair.com/es](http://www.ryanair.com/es)[www.iberia.com](http://www.iberia.com)[www.vueling.com](http://www.vueling.com)[www.easyjet.com](http://www.easyjet.com)[www.britishairways.com](http://www.britishairways.com)[www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)**5.4 Rutas marítimas**

Las principales rutas marítimas nacionales son las que conectan la Península con las Islas Baleares, las Islas Canarias y las ciudades de Ceuta y Melilla.

Las rutas marítimas internacionales conectan, como es lógico, las regiones económicamente más importantes:

- La ruta del Atlántico conecta Europa Occidental con el este de América del Norte y del Sur.
- - La ruta del Pacífico conecta el oeste de Estados Unidos con Japón, Taiwan y Hong-Kong.
- - Las rutas del Mediterráneo conectan todos los países ribereños.
- - La ruta del Índico, que transporta básicamente petróleo, conecta con la ruta del Mediterráneo a través del mar Rojo y el canal de Suez por el oeste, y por el este, conecta con la ruta del Pacífico.
- - La ruta africana. Bordea las costas del continente africano y conecta la ruta Atlántica con la del Indico.



El transporte marítimo es exclusivamente de mercancías que son transportadas por los grandes cargueros y petroleros. El transporte de viajeros se reduce a los cruceros de ocio y transbordadores entre ciudades próximas.



## **6. EL EQUIPAJE**

Se entiende por equipaje, en un sentido amplio del término, el conjunto de bultos que el viajero lleva en el viaje. Sin embargo, a efectos de facturación, se realizan restricciones cuantitativas y cualitativas, dada la capacidad limitada de que disponen los diferentes medios de transporte en sus bodegas. El billete concede derecho para transportar lo que se denomina equipaje personal, que incluye ropa y objetos personales necesarios para el viaje y efectos personales necesarios para la estancia turística.

### **El equipaje en los aviones**

- Peso limitado a un número de kilos como máximo por persona.
- Volumen limitado, normalmente el espacio que ocupa una o dos maletas.
- No necesita ser facturado porque su transporte va incluido dentro del billete.
- Si el bulto es pequeño, se puede colocar en los estantes al lado del pasajero, en caso contrario, irá en las bodegas previstas para ello. Hay limitaciones a los líquidos como equipaje de mano.
- Si se excede en la cantidad de bultos o en el peso, el viajero pagará un suplemento.
- En las compañías aéreas de lowcost el precio del billete solo incluye el equipaje de mano o cabina, de forma que si se necesita llevar algo en bodega hay que pagar un suplemento por equipaje extra.

### **El equipaje en los trenes y autobuses**

- En los trenes no suele haber limitaciones de equipaje
- En los vagones suele haber dos tipos de espacios para el equipaje, uno más cercano para el de mano y otro para las maletas más grandes.
- En los autobuses, las limitaciones dependerán de la compañía.

El viajero puede desear transportar animales de compañía, paquetes especiales o mercancías peligrosas. En estos casos, se hará pagando tarifas especiales y con las debidas protecciones: las mercancías peligrosas lo harán en contenedores especiales y los animales, en jaulas con los certificados de salud (vacunas, etc.) y permisos debidamente diligenciados por cada uno de los países distintos por los que se pasa, en caso del transporte terrestre. Si el transporte se realiza por avión, las autorizaciones pertinentes las obtendrá antes del embarque.

## **7. MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE VIAJE**

El capítulo quinto del Decreto 42/2001 que es la Normativa Reguladora de la Agencias de Viajes regula el ejercicio de las actividades de las agencias de viajes y las modificaciones y las anulaciones de los servicios que éstas prestan.

Por otro lado, en el libro cuarto del Real Decreto legislativo (RDL) 1/2007 se regula específicamente todo lo referente a los viajes combinados.

A continuación haremos un resumen de los derechos y obligaciones de clientes y agencias en lo referente a las modificaciones y anulaciones de un viaje combinado o paquete turístico que se haya contratado.

### **7.1 Derechos y obligaciones del cliente**

- El cliente deberá abonar el precio estipulado y estar en posesión de los títulos, bonos, etc. que la agencia le entregó y que acreditan los servicios contratados. Se especifica que se deberá disponer de una factura en la que, además de figurar claramente el precio total abonado y que se especifique separadamente el recargo por gastos de gestión, si los hubiere.
- El cliente dispondrá de la información necesaria. Para ello las agencias de viajes deberán confeccionar y poner a disposición del público el programa y oferta pertinente completa, donde se facilitará información exacta sobre:
  - Destinos.
  - Calendarios y duración del viaje.
  - Medios de transporte con mención expresa de sus características.
  - Relación de establecimientos de alojamiento y su categorías.
  - Precio exacto del paquete turístico y precio estimado de los productos complementarios y optativos.
  - Cláusulas de responsabilidades.
  - Condiciones de las cancelaciones.
- Los paquetes turísticos que sufran modificaciones en las tarifas de transporte o variaciones de precios por razón de las fluctuaciones del tipo de cambio ajenas a la voluntad y posibilidades de las agencias, éstas podrán cargar al cliente los incrementos de precios. Si los incrementos superan el 15% del precio establecido, el cliente podrá desistir del viaje con derecho al reembolso de sus pagos exceptuándose los derivados de la gestión y anulación, si los hubiere.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito, pero deberá indemnizar a la agencia en las cuantías que a continuación se indican:

- a) En el caso de los servicios sueltos abonará los gastos de gestión y también, los gastos de anulación debidamente justificados.
- b) En el caso de los paquetes turísticos abonará los gastos de gestión y los de anulación y existirá una penalización del 5% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15%, entre los tres y diez días, y el 25%, dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo caso de fuerza mayor demostrable o por acuerdo entre las partes.
- c) En el caso de que alguno de los servicios sueltos o el paquete turístico estuviera subordinado a condiciones especiales de contratación, tales como fletes de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

## **7.2 Derechos y obligaciones de la agencia**

Se establece que las agencias de viajes están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas. Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor o causa suficiente. Por causa suficiente, el legislador entiende lo siguiente:

- a) Los supuestos en los que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no le sean imputables.
- b) Cuando en los viajes organizados o paquetes turísticos no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que dicho número mínimo haya sido especificado en las condiciones del viaje, y que la anulación se anuncie a los viajeros al menos con diez días de antelación al de la salida.

Si las causas indicadas anteriormente o de fuerza mayor se producen antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo abonado, salvo otros pactos. Si tales causas sobrevienen después de iniciado el viaje, la agencia vendrá obligada a proporcionar al cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente le correspondan.

Por otro lado si existiera la imposibilidad de prestar algunos de los servicios en las condiciones pactadas, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro de similares características, en cuanto a categoría y calidad, abonando la diferencia si éstas disminuyen.

## **8. ORGANIZACIÓN DE VIAJES**

Para la secretaria de dirección, el viaje supone el desplazamiento de su jefe/a fuera de la ciudad por un tiempo determinado y por motivos profesionales. Normalmente, los viajes son programados con anticipación, pero, a veces, son improvisados por necesidades imperiosas. Es responsabilidad de la secretaria la organización del viaje, que comprende cuatro apartados:

- Viaje propiamente dicho, tanto de ida como de regreso.
- Estancia en el lugar de destino.
- Programa de trabajo a efectuar.
- Recopilación y archivo de las conclusiones después del regreso.

### **8.1 Preparación del viaje**

En sintonía con su jefe/a, realizará un primer borrador sobre los objetivos, tareas del viaje, medios de transporte, etc.:

- Objetivo del viaje.
- Destino y duración de la estancia
- Itinerario para la ida y para el regreso.
- Medio preferente de transporte.
- Fecha de salida y fecha de regreso.
- Actividades que, en principio, se desean realizar:
  - Agenda mínima de reuniones.

- Expediente de trabajo: informes, contratos, etc.
  
- Logística necesaria.
  - De oficina: teléfono móvil, ordenador portátil, documentos
  - De financiación: tarjetas de crédito, cheques de viaje, divisas, etc.
  - Documentación necesaria: pasaporte, DNI, tarjetas de seguros médicos, carnet de conducir, certificado de vacunación, si es necesario; etc.
  
- Servicios complementarios en destino:
  - Medios de locomoción para los desplazamientos cortos.
  - Alternativas de ocio cultural y deportivo.

Con estos primeros datos, la secretaria comienza a preparar el dossier del viaje en colaboración con la agencia de viajes. Hay que buscar la ruta idónea y elegir el medio de transporte, teniendo en cuenta las preferencias y gustos del jefe.

En la agencia de viajes puede consultar:

- Tarifas.
- Itinerarios.
- Alternativas de transporte: avión, ferrocarril, autocar, coche de alquiler, etc.; teniendo en cuenta las preferencias de su jefe.

En todo momento ha de tener en cuenta la categoría y nivel adecuados para su jefe, preservando siempre la imagen de la empresa.

Si decide que la agencia prepare el transporte, una vez seleccionado el itinerario, remitirá a ésta con tiempo suficiente los siguientes datos:

- Los datos necesarios del DNI y/o del pasaporte de la persona que viaja: nombre y apellidos, edad, pasaporte sanitario en los casos que se precise, etc.
- Lugar de destino.
- Fecha y hora aproximada de salida.
- Fecha y hora aproximada de regreso.
- Medio de transporte para la ida y el regreso.
- Medio de transporte en destino.
- Alojamiento: tipo y categoría.
- Alternativas de ocio en destino.
- Opciones de seguro.

- Presupuesto aproximado con que se cuenta.

Con estos datos, la agencia elabora la opción de viaje más idónea. Remitirá a la secretaria un presupuesto de viaje con todos los detalles y perfectamente valorado, con las fechas y cantidades en caso de solicitar la reserva.

La secretaria ha de preparar un esquema del viaje que entregará a su jefe y guardará una copia para consultarlo antes o durante el viaje si fuese necesario. Para ello puede servir la cabecera del siguiente modelo

### ITINERARIO DE VIAJE DE IDA/VUELTA

ORIGEN	DESTINO	TRANSPORTE	DÍA SALIDA	HORA SALIDA	DIA LLEGADA	HORA LLEGADA

La secretaria prepara un estadillo o justificante para pasar, al departamento de contabilidad para obtener la financiación. Al finalizar el viaje, hará otro estadillo de liquidación.

### 8.2 Estancia en el lugar de destino

Además de la organización logística y económica del viaje se preparará toda la información adicional que se pueda del lugar al que se viaja:

- Idioma, posibilidades de intérprete, etc.
- Costumbres, nivel cultural, renta «per cápita» para considerar el nivel de gasto y si el destino es caro o barato.
- Régimen político.
- Existencia o no de Embajada o Consulado.
- Callejero de la zona, sobre todo, las inmediaciones de la residencia que se seleccione.
- Guía turística de la zona y direcciones de interés.
- Distancia desde la residencia al lugar de trabajo. A ser posible, será la mínima.

- Alternativas de ocio cultural o deportivo (teatro, conciertos, museos, monumentos, etc.),
- - Posibilidades de transporte urbano: público, taxi, alquiler de coche.
- Moneda del lugar
- Tarjetas de crédito más utilizadas en el lugar de destino, utilización de cheques de viaje etc...

### 8.3 Programa de trabajo

La secretaria, en colaboración con el jefe, diseñará la agenda de trabajo, preparará los expedientes de trabajo: informes, contratos, etc.

Igualmente se preparará la logística básica necesaria: teléfono móvil de cobertura internacional, ordenador portátil, etcétera. No es conveniente llevar mucho material. De necesitar más, se alquilará en el destino. Normalmente, los hoteles disponen de material para convenciones que pueden alquilar de ser preciso.

Igualmente llevará **catálogos, folletos** de propaganda de la empresa y **tarjetas de presentación**.

Realizado el regreso y ya en la oficina, la secretaria ordenará los expedientes y archivará, si procede, los contratos y la documentación que se utilizaron como soporte para los distintos trabajos.

Se procede también a cumplimentar el impreso de liquidación de los gastos de viaje, de estancia, las dietas que correspondan y el capítulo de varios.

Adjunto al impreso de liquidación se entregarán los justificantes (facturas y billetes) de los gastos ocasionados. Existe un capítulo donde se anotan los gastos de difícil justificación, como son las invitaciones a los clientes durante las convenciones, etcétera. En todas las empresas, el contable dispone de modelos o formularios, fáciles de rellenar, para la liquidación y justificación de los gastos.