

# Índice

---

Prólogo .....	XV
<b>1. LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO ENTIDADES CONTRATANTES .....</b>	<b>1</b>
Introducción .....	3
1. La agencia de viajes y su intermediación .....	3
2. ¿Qué es el producto turístico y su oferta? .....	4
3. Evolución histórica de las agencias de viajes .....	6
3.1. El inicio del viaje organizado .....	6
3.2. Las primeras agencias de viajes. Hasta los años 50 .....	7
3.3. A partir de los años 50, el “boom turístico” .....	7
4. La agencia de viajes como empresa turística. Normativa autonómica .....	9
5. Clasificación de las agencias de viajes .....	10
5.1. Clasificación legal .....	11
5.2. Clasificación funcional .....	12
5.3. Las agencias de viajes virtuales .....	13
6. Funciones de la agencia de viajes .....	16
6.1. Función Asesora .....	16
6.2. Función Mediadora .....	17
6.3. Función Productora .....	18
6.3.1. ¿Cómo se lleva a cabo la Función Productora? .....	18
7. Asociaciones profesionales y organismos internacionales .....	19
7.1. La Organización Mundial del Turismo (OMT) .....	19
7.2. Asociaciones internacionales de agencias de viajes .....	20
7.3. Asociaciones nacionales de agencias de viajes .....	20
Glosario .....	23

<b>2. RELACIÓN DE DOCUMENTOS Y MATERIAL ENTRE LA AGENCIA DE VIAJES Y EL GUÍA CORREO .....</b>	<b>25</b>
Introducción .....	27
1. Documentos externos de la agencia de viajes .....	27
1.1. El bono .....	28
1.1.1. Formato del bono .....	28
1.1.2. Datos que deben figurar en un bono .....	28
1.1.3. Tipología de los bonos .....	30
1.2. Talonarios de alojamiento .....	32
1.3. Hojas de solicitud de Información .....	35
1.4. Hojas descripción de servicios para viajes .....	37
1.5. Cartas tipo .....	39
2. Documentos internos de la agencia de viajes .....	39
2.1. Expediente de servicios .....	39
2.2. Petición de Presupuesto .....	40
2.3. Plan de “recogidas y dejadas” de viajeros .....	40
2.4. Plano de distribución de asientos .....	43
2.5. Listado de habitaciones .....	44
3. Material y herramientas de trabajo del guía correo .....	45
3.1. Material entregado por la agencia al guía correo .....	45
3.1.1. Carteles en blanco .....	45
3.1.2. Informe del cliente .....	45
3.1.3. Etiquetas para el equipaje .....	46
3.1.4. Material de regalo .....	46
3.1.5. Bonos y dinero en efectivo .....	47
3.1.6. Identificación del guía .....	47
3.1.7. Hojas de liquidación del servicio .....	47
3.1.8. Informe del guía .....	48
3.1.9. Seguro de viaje .....	48
3.2. Material elaborado por el propio guía correo .....	48
3.2.1. Información sobre cada lugar de destino .....	48
3.2.2. Información sobre temas generales .....	49
3.2.3. Introducción al viaje .....	49
3.2.4. Plan de ruta .....	49
3.2.5. Material de papelería y dinamización .....	49
3.2.6. Grabaciones musicales .....	49
3.2.7. El micrófono .....	50
3.2.8. Mapas y planos de ciudad .....	50
Glosario .....	51
<b>3. EL VIAJE COMBINADO .....</b>	<b>53</b>
Introducción .....	55
1. Hablemos sobre el “viaje combinado” .....	55
1.1. Características generales a destacar sobre el viaje combinado .....	56
1.2. Clasificación de los viajes combinados .....	56
1.2.1. Los Viajes a la Oferta programados o “Paquetes turísticos” .....	57
1.2.2. Los Viajes a la Demanda o “Forfaits” .....	58

2. Clasificación de itinerarios .....	59
3. Los servicios y productos turísticos que ofrecen las agencias de viajes .....	61
3.1. Terminología turística en materia de viajes .....	62
Glosario .....	65
<b>4. DISEÑO Y COTIZACIÓN DE UN VIAJE COMBINADO .....</b>	<b>67</b>
Introducción .....	69
1. El diseño de un circuito .....	69
1.1. Determinación de servicios y duración del circuito .....	71
1.2. Contratación de los proveedores .....	72
1.2.1. Medios de transporte .....	72
1.2.2. Alojamiento en hoteles .....	73
1.2.3. Pensión alimenticia .....	73
1.2.4. Servicios extras .....	74
1.3. Cotización del producto .....	74
1.3.1. Reglas básicas para cotizar .....	74
1.3.2. Cotización de los diferentes servicios .....	75
1.3.3. Costes de Marketing y Gastos generales .....	77
1.3.4. Comisión de los Minoristas .....	77
1.3.5. Aplicación del Beneficio .....	77
1.3.6. Impuesto del Valor Añadido (IVA) .....	77
1.3.7. Índice de Ocupación o Umbral de rentabilidad .....	77
1.4. Confección del folleto .....	78
2. ¿Cómo se cotiza un viaje combinado? .....	78
Glosario .....	87
<b>5. IDENTIDAD PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO .....</b>	<b>89</b>
Introducción .....	91
1. Diferentes perfiles profesionales que desarrollan la actividad de información turística .....	92
1.1. Recepcionista de un establecimiento hotelero o extrahotelero .....	92
1.2. Animador turístico .....	93
1.3. Asistente: aeropuertos, congresos y eventos especiales .....	93
1.4. Transferista .....	93
1.5. Agente de viajes .....	93
1.6. Informador en oficinas de turismo .....	94
1.7. Guía Local y guía Acompañante de ruta o correo .....	94
1.8. Guías turísticos específicos .....	95
2. Identidad del guía turístico .....	95
3. Entorno laboral de los principales tipos de guías turísticos: guía local y guía correo-acompañante .....	97
3.1. Particularidades propias del profesional .....	98
3.2. Duración del ejercicio de la profesión .....	98
3.3. Profesionales que emplean a los guías turísticos .....	99

3.4. Los ingresos del guía .....	100
3.5. Titulación .....	101
4. Normativa reguladora de la profesión guía turístico .....	104
4.1. La Normativa Autonómica .....	104
5. Ejercicio clandestino de la actividad. El intrusismo .....	108
6. Deontología de la profesión de guía turístico .....	110
6.1. Con respecto al ámbito profesional .....	110
6.2. Con respecto al desarrollo de su trabajo .....	110
6.3. Con respecto a la relación con el grupo al que acompaña .....	111
7. Asociaciones profesionales de guías turísticos .....	112
Glosario .....	113
<b>6. LA ANIMACIÓN DE GRUPOS EN ENTORNOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>115</b>
Introducción .....	117
1. ¿Qué es un grupo? .....	117
2. Tipologías grupales .....	119
2.1. En función de la relación de sus miembros .....	119
2.2. En función del tamaño del grupo .....	120
2.3. En función de su estructura sociológica .....	121
2.4. En función de la identidad de sus miembros .....	123
3. El pasajero de un viaje organizado .....	124
3.1. Características del prototipo de cliente de circuitos .....	124
3.2. Motivos para contratar un viaje organizado .....	125
3.3. Diversidad de tipos de clientes .....	126
4. Introducción a la “Dinámica de grupos”. Los procesos de grupo .....	129
4.1. Teoría de los Círculos de Lewin .....	129
4.2. Evolución del grupo por etapas tras la dinamización .....	131
4.3. Tipologías del Animador-Guía .....	134
5. La Animación turística .....	135
5.1. Objetivos y modalidades de la animación turística .....	135
5.2. La figura del animador/a turístico .....	136
5.3. La animación del grupo en ruta .....	136
Glosario .....	138
<b>7. EL GUÍA CORREO PREPARA UN CIRCUITO .....</b>	<b>139</b>
Introducción .....	141
1. Preparación y comprobación de herramientas del guía correo antes de iniciar el servicio .....	141
2. Análisis del folleto turístico .....	142
2.1. Análisis de su estructura .....	143
2.2. Las condiciones generales .....	144

3. Guía de carreteras: los mapas y los planos de ciudades .....	151
3.1. Mapa de carreteras: características básicas para la elección del mapa adecuado al servicio .....	151
3.2. Proceso para la selección de la ruta adecuada .....	152
3.3. Planos de ciudades .....	154
4. Fuentes de información utilizadas por el guía correo .....	155
4.1. Nuevas Tecnologías: Internet .....	155
4.2. Guías turísticas editadas .....	156
4.3. Otras fuentes de información turística .....	158
5. Agenda del guía correo .....	158
5.1. Recomendaciones para utilizar la agenda .....	158
5.2. Anotaciones en la agenda .....	159
6. El Plan de ruta .....	159
6.1. Diseño del Plan de ruta diario .....	161
6.2. La estructura del plan a desarrollar .....	161
6.2.1. El encabezado del Plan de ruta diario .....	161
6.2.2. El contenido general de la jornada .....	162
7. Las visitas facultativas .....	166
7.1. Concepto y características de la visita facultativa .....	166
7.2. Confección y contratación de visitas .....	166
7.3. Programar el tiempo y el modo de realización de la visita facultativa .....	167
7.4. Las actividades disponibles .....	168
Glosario .....	169
<b>8. EL GUÍA CORREO COMIENZA EL SERVICIO .....</b>	<b>171</b>
Introducción .....	173
1. Principios comunes del guía durante un viaje en cualquier medio de transporte .....	173
1.1. En el punto de salida (origen) del viaje .....	173
1.1.1. Problemas clásicos en la salida de cualquier viaje .....	175
1.2. Durante el recorrido .....	177
1.3. En las diferentes paradas y destinos del viaje .....	177
1.4. Tareas del guía al término del viaje .....	178
2. Tácticas generales para la atención al grupo .....	179
2.1. Acontecimientos durante el viaje que necesitan una actuación especial .....	180
3. Venta y realización de las visitas y excursiones .....	183
3.1. Forma de venta de las visitas facultativas .....	183
3.2. Realización de las excursiones por parte del guía correo .....	184
4. Las explicaciones del guía turístico .....	185
4.1. La ley con respecto a las explicaciones del guía turístico .....	185
4.2. ¿Qué datos suscitan mayor interés al grupo? .....	186
4.3. ¿Cómo debe el guía explicar a un grupo? .....	187

4.3.1. Actuación externa ante el grupo .....	187
4.3.2. La expresión del mensaje .....	188
Glosario .....	189
<b>9. EL TRANSPORTE POR CARRETERA: EL AUTOCAR .....</b>	<b>191</b>
Introducción .....	193
1. El transporte por carretera .....	193
1.1. Los organismos oficiales para el transporte por carretera .....	194
1.2. La normativa y su clasificación de servicios de transporte por carretera .....	194
2. Documentos básicos del autocar para el transporte por carretera .....	197
3. El tacógrafo como herramienta de trabajo .....	199
3.1. Las hojas de registro del tacógrafo: el disco diagrama .....	199
4. La Red de carreteras del estado: autopistas y demás carreteras .....	201
4.1. La velocidad del autocar .....	202
5. El guía correo en el autocar durante el circuito .....	202
5.1. La salida en autocar .....	203
5.2. La bienvenida y presentación al grupo .....	205
5.3. La introducción al viaje .....	207
5.4. Guiar al conductor .....	212
5.5. Paradas técnicas en ruta .....	216
5.6. Antes de llegar al hotel .....	217
6. El equipaje en los circuitos .....	217
6.1. La responsabilidad sobre el equipaje .....	217
6.2. La acción de “carga de maletas” .....	218
6.3. El control del equipaje por parte del guía correo .....	218
Glosario .....	221
<b>10. ACTUACIÓN DEL GUÍA CORREO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN .....</b>	<b>223</b>
Introducción .....	225
1. Alojamientos turísticos hoteleros. Legislación .....	225
1.1. Tipos de establecimientos hoteleros .....	226
1.2. Bases para la clasificación hotelera .....	227
1.3. Tipos de alojamientos extrahoteleros .....	227
2. Situación y tendencias actuales del sector de alojamientos .....	228
3. Asistencia al grupo por parte del guía correo en los establecimientos proveedores .	229
3.1. Llegada al hotel y check-in del grupo .....	229
3.2. El desayuno del grupo en el hotel .....	235
3.3. Salida del hotel y el check-out del grupo .....	235
4. Asistencia a los clientes por parte del guía en los establecimientos de restauración	237
Glosario .....	238

<b>11. EL TRANSPORTE AÉREO EN LOS CIRCUITOS COMBINADOS .....</b>	<b>241</b>
Introducción .....	243
1. La normativa reguladora del transporte aéreo. Convenios aéreos .....	243
1.1. Convenios del transporte aéreo .....	243
1.2. Legislación aeronáutica española .....	246
2. Clasificación de los servicios de las compañías aéreas .....	247
2.1. Tipos de servicios que determinan las clases de compañías aéreas .....	247
2.1.1. Compañías aéreas regulares .....	247
2.1.2. Compañías aéreas discrecionales o charter .....	248
2.1.3. Servicios complementarios que ofrecen las compañías .....	248
3. El aeropuerto y sus instalaciones .....	249
3.1. Descripción de las instalaciones .....	249
4. Protocolo de actuación del guía correo en el aeropuerto .....	250
4.1. Aeropuerto de origen: durante el embarque del grupo .....	250
4.2. Aeropuerto en destino: recogida del grupo .....	255
5. Imprevistos con el equipaje. Departamento de "Lost & found" .....	257
5.1. Extravío del equipaje .....	257
5.2. Daños en el equipaje .....	258
Glosario .....	258
<b>12. EL TRANSPORTE FERROVIARIO Y MARÍTIMO EN VIAJES COMBINADOS .....</b>	<b>261</b>
Introducción .....	263
1. Evolución del transporte en tren .....	263
2. Ventajas del ferrocarril como medio de transporte .....	264
3. Clasificación y tipología del transporte ferroviario .....	264
3.1. Trenes regulares .....	264
3.2. FEVE .....	265
3.3. Los trenes turísticos .....	265
4. Los trenes turísticos nacionales .....	265
4.1. Trenes turísticos españoles de largo recorrido .....	266
4.1.1. El tren Al-Andalus Expreso .....	266
4.1.2. El tren Transcantábrico .....	266
4.2. Trenes turísticos españoles de corto recorrido .....	267
4.2.1. Trenes turísticos en la Comunidad Valenciana .....	269
5. Trenes turísticos internacionales .....	271
5.1. Orient Express .....	271
5.2. Transiberiano .....	271
5.3. Otros trenes turísticos internacionales .....	271
6. El transporte acuático .....	272
6.1. Tipología de barcos de pasaje .....	273
6.1.1. Los Transatlánticos .....	273
6.1.2. Los Transbordadores .....	273

6.1.3. Jet-foil e Hidrofoil .....	273
6.1.4. Overcraft o autodeslizador .....	274
7. Los Cruceros: marítimos y fluviales .....	274
7.1. La demanda opina sobre el producto: crucero .....	274
7.2. Principales destinos e itinerarios de los cruceros marítimos .....	275
7.2.1. Cruceros por el Mediterráneo .....	275
7.2.2. Cruceros por el Norte de Europa .....	275
7.2.3. Cruceros por el Caribe .....	276
7.2.4. Cruceros por Alaska .....	276
7.2.5. Cruceros por otros mares .....	276
7.2.6. Crucero "Vuelta al mundo" .....	276
7.3. Principales compañías navieras que operan internacionalmente .....	277
7.4. Cruceros fluviales .....	277
Glosario .....	278
<b>13. CONOCIMIENTOS QUE COMPLEMENTAN LA ACTIVIDAD</b>	
<b>DEL GUÍA ACOMPAÑANTE .....</b>	<b>279</b>
Introducción .....	281
1. Consulados y Embajadas: los servicios que prestan .....	281
2. Seguros de viaje. Prestaciones que ofrecen al viajero .....	283
2.1. Principales coberturas del seguro turístico .....	284
2.2. Supuestos de cobertura de seguros multiasistencia de viaje .....	285
2.3. Tipologías del seguro de viaje .....	287
3. Las reclamaciones del grupo .....	288
3.1. Tipos de reclamaciones .....	289
3.2. Actuación del guía ante las reclamaciones .....	292
4. Principios generales de primeros auxilios para un guía turístico acompañante .....	294
4.1. Actuación del guía ante un accidentado .....	295
4.2. Botiquín de urgencia del guía .....	297
Glosario .....	297
Bibliografía .....	299