

# **Información turística en destino**



**Q**ueda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

# Información turística en destino

Margarita Planells Costa  
Montserrat Crespi Vallbona



Consulte nuestra página web: [www.sintesis.com](http://www.sintesis.com)  
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

Diseño de cubierta: JV Diseño Gráfico

© Margarita Planells Costa  
Montserrat Crespi Vallbona

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid  
Teléfono 91 593 20 98  
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 84-9756-010-8  
Depósito Legal: M-36.542-2002

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

# Índice

PRÓLOGO .....	9
1. LA INFORMACIÓN Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA .....	11
1.1. Introducción .....	11
1.2. Historia del turismo .....	11
1.3. Estructura política turística .....	21
1.4. Las oficinas de turismo .....	24
1.4.1. <i>Concepto y funciones</i> .....	24
1.4.2. <i>Clasificación</i> .....	26
1.4.3. <i>Actividades</i> .....	28
1.5. Organismos oficiales .....	33
1.5.1. <i>La Organización Mundial del Turismo (OMT)</i> .....	33
1.5.2. <i>Otras organizaciones internacionales</i> .....	36
1.5.3. <i>Organismos en el ámbito nacional</i> .....	39
1.5.4. <i>Organismos en el ámbito autonómico, provincial y local</i> .....	43
1.6. Legislación turística .....	44
2. LAS EMPRESAS Y SU RELACIÓN CON LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA .....	47
2.1. Introducción .....	47
2.2. Las empresas turísticas y la información .....	47

2.2.1. Alojamiento .....	47
2.2.2. Agencias de viajes .....	58
2.2.3. Restauración .....	60
2.2.4. Transporte .....	62
2.2.5. Consultorías .....	67
2.2.6. Infraestructuras .....	67
2.2.7. Comercio .....	67
2.2.8. Servicios públicos .....	67
2.2.9. Ocio y diversión .....	69
3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA .....	73
3.1. Introducción .....	73
3.2. Estudio de viabilidad .....	73
3.3. Investigación del mercado turístico .....	74
3.3.1. Tipos de clientes .....	76
3.3.2. Tipos de ofertas .....	90
3.4. Estudio económico y servicios .....	93
3.5. Estudio de localización .....	93
3.6. Estructura organizativa .....	94
3.6.1. Organización y distribución espacial .....	94
3.6.2. Áreas y organigrama .....	95
3.6.3. Recursos humanos .....	97
4. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN .....	101
4.1. Introducción .....	101
4.2. La gestión y el tratamiento de la documentación .....	101
4.3. Documentación interna .....	107
4.4. Documentación externa .....	109
4.5. La transmisión de la documentación en la oficina de turismo .....	111
4.6. Estadísticas e informes .....	113
4.7. Quejas y reclamaciones .....	122
4.8. Ofimática aplicada a las oficinas de turismo .....	123
4.9. Las nuevas tecnologías de la información .....	126
5. ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	131
5.1. Introducción .....	131
5.2. Comunicación verbal y no verbal .....	131
5.2.1. Comunicación verbal .....	133
5.2.2. Comunicación no verbal .....	136
5.3. Imagen y protocolo .....	148

5.3.1. <i>La imagen</i> .....	148
5.3.2. <i>El protocolo</i> .....	150
5.4. La profesionalidad del informador turístico .....	152
6. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA .....	161
6.1. Introducción .....	161
6.2. Los instrumentos de comunicación .....	165
6.2.1. <i>Ferias turísticas</i> .....	167
6.2.2. <i>Workshops</i> .....	171
6.2.3. <i>Viajes de familiarización</i> .....	172
6.2.4. <i>Relación con los medios de comunicación. Notas de prensa. Ruedas de prensa</i> .....	175
6.2.5. <i>Anuncios publicitarios</i> .....	178
6.2.6. <i>Publicaciones</i> .....	181
6.3. La identidad corporativa .....	182
6.3.1. <i>La imagen corporativa</i> .....	183
6.3.2. <i>El logotipo</i> .....	183
6.4. La calidad en la información turística .....	184
7. INFORMACIÓN TURÍSTICA EN DESTINO. TRES CASOS PRÁCTICOS.....	187
7.1. Madrid .....	187
7.1.1. <i>Información general</i> .....	188
7.1.2. <i>Los barrios</i> .....	189
7.1.3. <i>Transportes</i> .....	190
7.1.4. <i>Agencias de viajes</i> .....	191
7.1.5. <i>Alojamiento</i> .....	191
7.1.6. <i>Gastronomía</i> .....	193
7.1.7. <i>Rutas e itinerarios</i> .....	194
7.1.8. <i>Cultura y ocio</i> .....	195
7.1.9. <i>Compras</i> .....	199
7.1.10. <i>Deportes</i> .....	199
7.1.11. <i>Ferias y negocios</i> .....	199
7.1.12. <i>Visitas desde Madrid</i> .....	200
7.1.13. <i>Calendario</i> .....	201
7.2. Bilbao .....	202
7.2.1. <i>Información general</i> .....	203
7.2.2. <i>Los barrios</i> .....	204
7.2.3. <i>Transportes</i> .....	204
7.2.4. <i>Agencias de viajes</i> .....	204
7.2.5. <i>Alojamiento</i> .....	205
7.2.6. <i>Gastronomía</i> .....	205
7.2.7. <i>Rutas e itinerarios</i> .....	207

7.2.8. <i>Cultura y ocio</i> .....	208
7.2.9. <i>Compras</i> .....	209
7.2.10. <i>Deportes</i> .....	210
7.2.11. <i>Ferías y negocios</i> .....	210
7.2.12. <i>Visitas desde Bilbao</i> .....	210
7.2.13. <i>Calendario</i> .....	211
7.3. <i>Barcelona</i> .....	213
7.3.1. <i>Información general</i> .....	215
7.3.2. <i>Los barrios</i> .....	216
7.3.3. <i>Transportes</i> .....	216
7.3.4. <i>Agencias de viajes</i> .....	217
7.3.5. <i>Alojamiento</i> .....	218
7.3.6. <i>Gastronomía</i> .....	220
7.3.7. <i>Rutas e itinerarios</i> .....	220
7.3.8. <i>Cultura y ocio</i> .....	221
7.3.9. <i>Compras</i> .....	227
7.3.10. <i>Deportes</i> .....	228
7.3.11. <i>Ferías y negocios</i> .....	229
7.3.12. <i>Visitas desde Barcelona</i> .....	229
7.3.13. <i>Calendario</i> .....	230
BIBLIOGRAFÍA .....	235