



Servicios de información turística

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda 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) vela por el respeto de los citados derechos.



Servicios de información turística

Margarita Planells • Montserrat Crespi

© Margarita Planells
Montserrat Crespi

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

ISBN: 978-84-975617-5-4
Depósito Legal: M-21.795-2012

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	11
---------------	----

PARTE I SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

1. HISTORIA DEL TURISMO	15
1.1. Prehistoria del turismo	16
1.1.1. Turismo mundial	16
1.1.2. Turismo en España	18
1.2. El transporte (siglo XIX-XX)	19
1.2.1. Transporte mundial	19
1.2.2. Transporte en España	21
1.3. El periodo de entreguerras	21
1.3.1. Turismo mundial entre 1914 y 1939	22
1.3.2. Turismo en España entre 1914 y 1939	22
1.4. El despegue del turismo a partir de 1945	24
1.4.1. El turismo mundial a partir de 1945	25
1.4.2. El turismo en España a partir de 1945	27
2. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA SOBRE INFORMACIÓN TURÍSTICA	31
2.1. Europa: organización político-turística	32
2.2. España: Administración Turística Central	34
2.3. Las Comunidades Autónomas: Administración Turística Autonómica	37
2.4. Los Municipios: Administración Turística Local	39
2.5. Normativa relativa a las oficinas de información turística	42

6 SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

2.6. Organismos oficiales	43
2.6.1. Organismos internacionales	44
2.6.2. Organismos regionales: Unión Europea y otros	50
2.6.3. Organismos nacionales	51
2.7. Plan de Calidad Turística en España	56
3. LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: CONCEPTO Y TIPOLOGÍAS	61
3.1. Concepto y funciones básicas de las oficinas de turismo	61
3.2. Tipos de oficinas de información turística	62
3.2.1. Nivel estatal: oficinas nacionales de turismo	62
3.2.2. Nivel autonómico: oficinas de turismo de las Comunidades Autónomas	63
3.2.3. Nivel comarcal (regional)	64
3.2.4. Nivel local	65
3.3. Actividades de las oficinas de turismo	64
3.3.1. El inventario y la documentación de los recursos turísticos	64
3.3.2. Las actividades informativas	65
3.3.3. Las actividades de promoción	66
3.3.4. Las actividades de animación	67
3.3.5. El control de calidad	68
3.4. Estudio de viabilidad de una oficina de turismo	69
3.4.1. Investigación del mercado turístico	70
3.4.2. Estudio económico	90
3.4.3. Estudio de localización	91
3.5. Distribución de los espacios y áreas de los sistemas de información turística ...	91
3.6. Redes de centros y servicios de información turística	92

PARTE II ATENCIÓN AL PÚBLICO Y DIFUSIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

4. PLAN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	95
4.1. Planificación de los RRHH en una oficina	95
4.1.1. Áreas y organigrama	96
4.1.2. Recursos humanos	97
4.2. Comunicación al público en los servicios de información turística	100
4.2.1. Comunicación verbal	102
4.2.2. Comunicación no verbal	105
4.3. Tipos de atención al público	118
4.3.1. Personal y telefónica	118
4.3.2. Solicitudes y peticiones escritas (mail o correo)	129

4.3.3. Quejas y reclamaciones	129
4.3.4. Ofimática y nuevas tecnologías	133
4.4. Documentación de una oficina de información turística:	
interna y externa	134
4.4.1. La gestión y el tratamiento de la documentación	134
4.4.2. Documentación interna	142
4.4.3. Documentación externa	143
4.4.4. La transmisión de la documentación en la oficina de turismo	145
4.4.5. Estadísticas e informes	147
5. COMUNICACION Y DIFUSIÓN	157
5.1. Soportes de difusión de la información turística	157
5.2. Los instrumentos de la comunicación	161
5.2.1. Ferias turísticas	164
5.2.2. Workshops	169
5.2.3. Viajes de familiarización	171
5.2.4. Anuncios publicitarios	172
5.2.5. Publicaciones	174
5.3. Relación con los medios de comunicación	175
5.3.1. Las notas de prensa	178
5.3.2. Las ruedas de prensa	178
5.4. Identidad corporativa	179
5.4.1. La imagen corporativa	180
5.4.2. El logotipo	180
5.5. Instrumentos de gestión para los flujos turísticos	181
6. RELACIONES CON OTROS AGENTES TURÍSTICOS	185
6.1. Alojamiento	185
6.1.1. Alojamiento hotelero	186
6.1.2. Las cadenas hoteleras	190
6.1.3. Las centrales de reservas	190
6.1.4. Alojamientos turísticos extrahoteleros	191
6.1.5. Apartamentos turísticos	191
6.1.6. Los campamentos turísticos (campings)	192
6.1.7. Ciudades de vacaciones	193
6.1.8. Casas rurales	194
6.1.9. Multipropiedad o <i>time sharing</i>	195
6.1.10. Interhome	195
6.1.11. Refugios de montaña	196
6.1.12. Albergues de juventud	196
6.2. Agencias de viajes	196
6.3. Restauración	199
6.3.1. Restaurantes	199
6.3.2. Cafeterías y bares	200

6.3.3. Empresas de comida rápida	200
6.3.4. Catering	200
6.3.5. Restauración colectiva o industrial	201
6.4. Transporte	201
6.4.1. Transporte por carretera	201
6.4.2. Transporte aéreo	202
6.4.3. Transporte ferroviario	203
6.4.4. Transporte marítimo y fluvial	204
6.5. Consultorías	206
6.6. Infraestructuras	206
6.7. Comercio	206
6.8. Servicios públicos	207
6.8.1. Embajadas y consulados	207
6.8.2. La asistencia médico-sanitaria	208
6.8.3. Policía: trámites y seguridad para el viajero	208
6.9. Ocio y diversión	209
7. EJEMPLOS PRÁCTICOS: MADRID, BARCELONA	213
7.1. Madrid	213
7.1.1. Información general	214
7.1.2. Los barrios	215
7.1.3. Transportes	216
7.1.4. Agencias de viajes	217
7.1.5. Alojamiento	217
7.1.6. Gastronomía	219
7.1.7. Rutas e itinerarios	220
7.1.8. Cultura y ocio	220
7.1.9. Compras	223
7.1.10. Deportes	223
7.1.11. Ferias y negocios	223
7.1.12. Visitas desde Madrid	224
7.1.13. Calendario	225
7.2. Barcelona	226
7.2.1. Información general	229
7.2.2. Los barrios	230
7.2.3. Transportes	230
7.2.4. Agencias de viajes	231
7.2.5. Alojamiento	232
7.2.6. Gastronomía	234
7.2.7. Rutas e itinerarios	234
7.2.8. Cultura y ocio	235
7.2.9. Compras	239
7.2.10. Deportes	240
7.2.11. Ferias y negocios	241
7.2.12. Visitas desde Madrid	241

PARTE III
DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

8. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	245
8.1. La planificación empresarial	246
8.1.1. El proceso de planificación	246
8.1.2. La estrategia	245
8.1.3. El plan	246
8.1.4. El Plan de Actuación de una entidad de gestión de información turística	248
8.2. La función de integración y dirección del personal	250
8.2.1. Definición y objetivos	250
8.2.2. La estructura organizativa	251
8.2.3. La dirección y el liderazgo en las organizaciones	258
8.2.4. Los equipos y reuniones de trabajo	259
8.2.5. Principales métodos para la definición de puestos de trabajo. Manual de puestos de trabajo. El profesigramas	261
8.3. Gestión y control presupuestario	264
8.3.1. El presupuesto	264
8.3.2. El control	265
8.3.3. Diseño de sistemas de control	267
8.4. Gestión administrativa y comercial	268
8.4.1. La gestión administrativa	268
8.4.2. La gestión comercial	269
9. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	275
9.1. Concepto de calidad	275
9.2. Las normas UNE-EN ISO 9000	277
9.3. Objetivos de calidad de las entidades de información turística	278
9.4. Implantación del sistema de control de calidad	280
9.5. Gestión por procesos.....	280
9.5.1. Documentación interna	281
9.5.2. Documentación externa	282
9.6. Estructura documental de un sistema de gestión de calidad	282
9.6.1. Manual de calidad	283
9.6.2. Manual de procedimientos	284
9.6.3. Registros de calidad	284
BIBLIOGRAFÍA	287