
La organización de viajes

**unidad
didáctica9**

1. La función del secretariado en la gestión de viajes

Sin lugar a dudas, la gestión de los viajes es una función que realizan los profesionales del secretariado de dirección, generalmente de forma autónoma, aunque siempre según las normas establecidas por la compañía.

Algunas empresas, especialmente multinacionales, decidieron sustituir aquellos viajes que no resultaran imprescindibles por lo que podría denominarse "reuniones virtuales", mediante videoconferencia e incluso multiconferencia. Aunque estos medios son sumamente útiles y contribuyen, además, a reducir costes, la propia naturaleza del mundo de los negocios exige que su personal, tanto directivos como empleados, deba realizar los viajes que, en ocasiones, resultan necesarios para la actividad empresarial.



La búsqueda de información para la gestión de viajes del Directivo, es una tarea esencial para su personal de secretariado

Técnicas de secretariado de dirección

La organización de viajes

La organización de viajes está muy vinculada a la de reuniones y especialmente a la de eventos. En ocasiones, los profesionales del secretariado de dirección han de ocuparse de los viajes que tienen aspectos más lúdicos, como pueden ser los denominados viajes de incentivos, atenciones a clientes especiales...

Tu jefe puede tener que efectuar viajes de negocios frecuentemente por el país, u ocasionalmente por todo el mundo. En cualquiera de los casos una de las preocupaciones del personal de secretariado será asegurarse de que la visita se efectúe sin ningún tipo de trastorno. Lo más frecuente, tanto en las grandes empresas como en las PYMES, es que cada directivo pida a su secretario/a la organización de sus viajes y el desarrollo de la **planificación** correspondiente:

- Agenda del viaje.
- Reserva de vuelos o trenes.
- Reserva de hotel.
- Transporte en lugar de destino.
- Búsqueda de planos de la ciudad e información complementaria, si procede.
- Provisión de fondos, si procede.



El tren como uno de los medios de desplazamiento del Directivo

En algunos casos, es el profesional del secretariado quien lleva a cabo todas las gestiones anteriores; en otros, de acuerdo con los procedimientos de la empresa, diseña la agenda, selecciona los trayectos y horarios, el hotel y reúne la información necesaria. Tanto en una u otra circunstancia, es el/la secretario/a del directivo quien se ocupa de buscar lo más conveniente y de acuerdo con ello, solicita los pasajes, alojamiento...

Según los criterios de economía y eficacia, se tiende a que los viajes se realicen en el menor período de tiempo posible y ajustado a las normas establecidas en cuanto al gasto. Es habitual que las empresas mantengan acuerdos con las agencias de viajes, cadenas hoteleras y líneas aéreas para así obtener precios más favorables y/o descuentos por volumen.

Este tipo de acuerdos permiten que las compañías establezcan una política de viajes común y ordenada para todas las áreas de la empresa, facilitando el control centralizado de los gastos del viaje. Esto agiliza la gestión, puesto que no es necesario buscar otro tipo de ofertas, aunque obliga a ajustarse a una opción determinada.

2. Planificar el viaje

Como se ha indicado anteriormente, es el/la secretario/a quien tiene que ocuparse de planificar el viaje, elaborando la agenda correspondiente. Hay que considerar si dicha agenda contempla globalmente todos los aspectos y es acorde con los objetivos del viaje y del directivo, además de ajustarse a la política establecida por la empresa en materia de viajes.

De igual forma, conviene analizar los puntos de la agenda en detalle, considerando aspectos que parecen de menor importancia, pero pueden ser definitivos para el cumplimiento del programa. Tales puntos son:

- Proximidad del hotel a los lugares donde el directivo va a realizar su actividad.
- Conveniencia o no de determinado medio de transporte.
- Tiempo de traslado hacia y desde el aeropuerto o la estación.
- En caso de cambios en los vuelos, lapso de tiempo necesario para que pueda realizarse la conexión de forma conveniente.
- Conveniencia o no de alquiler de coche, entre otros...

Algunos de los viajes serán rutinarios, de tal forma que, después de la primera visita, tendrás la información necesaria para la programación de los siguientes. Otros serán viajes y citas especiales que requieren una planificación cuidadosa. No siempre es fácil tener toda la información para preparar una agenda. Si tu jefe tiende a darte un pequeño resumen de instrucciones, será interesante preparar una agenda de viaje en la que se incluya toda la información necesaria para preparar el itinerario y hacer reservas apropiadas



Algunos directivos prefieren viajar en avión, por su mayor comodidad

Además, es necesario conocer el **objetivo** de la visita para saber con exactitud:

- El propósito del desplazamiento.
- El lugar de destino.
- El tiempo que se empleará.

2.1. El itinerario

El itinerario es un documento de trabajo en el que se determina el plan del viaje, analizando principalmente:

- Horarios (salida, llegada, duración del viaje, estancia, retraso, etc.).
- Forma de viajar.
- Localización.
- Citas.

- Reservas.
- Personas o empresas con los que hay que contactar (incluyendo número de teléfono).

En el caso de un viaje corto, éste será un pequeño documento; si el viaje es al extranjero y dura varios días, el itinerario puede ocupar muchas páginas. En cualquiera de los casos es un documento útil que le permitirá comprobar detalles concretos mientras viaja. Si el itinerario es largo y complicado, será mucho mejor preparar una versión abreviada en una o más tarjetas que tu jefe puede llevar en su bolsillo o cartera.

Generalmente, tendrás que preparar más de una copia del itinerario:

- Una para tu jefe mientras está fuera.
- Una para el personal de secretariado de dirección, ya que así sabrá dónde está en todo momento, caso de que tenga que contactar con él.
- Una para el archivo.
- Compañeros, superiores u otros miembros de la organización (que puedan necesitar contactar con él mientras está fuera, para autorizar o confirmar cualquier asunto de carácter importante...)

3. Aspectos a considerar

La organización de los viajes en la empresa presenta múltiples aspectos que merecen ser tomados en consideración por ser comunes a todo tipo de viajes.

3.1. Las reservas

Una vez que te has puesto de acuerdo con tu jefe en las líneas básicas de la preparación del viaje, tendrás que hacer las reservas del transporte y del alojamiento.

Las empresas tienen diferentes procedimientos para preparar sus viajes. Algunas dejan los preparativos a los viajeros o a sus profesionales del secretariado. Otras (mucho más grandes) cuyos ejecutivos viajan la mayor parte del tiempo -no sólo por su país, sino por el extranjero- suelen disponer de su propio departamento de viajes. Si es éste el caso de la empresa en que tú trabajas, tendrás que asegurarte de que el departamento de viajes se ha informado convenientemente de las necesidades del itinerario. Cuando una empresa dispone de su propio servicio de viajes, lo lógico es que tenga muchas posibilidades a la hora de solicitar billetes, reservas, alquileres de coches, así como ventajas en las negociaciones, ya que trabajarán con tarifas mucho más ventajosas. Seguramente, también dispondrá de un servicio de información para los ejecutivos de la empresa, información relativa al cambio de moneda, visados, vacunaciones, etc.

Por otra parte, las empresas pueden utilizar los servicios de una **Agencia de Viajes**, que cubrirá también sus necesidades. Si tú eres el/la responsable de realizar reservas para todo el personal de tu empresa, puedes acudir a una de las muchas Agencias de Viajes que existen en nuestro país (**HALCÓN VIAJES, VIAJES EL CORTE INGLES, VIAJES IBERIA, VIAJES MARSANS, VIAJES CARREFOUR...**) aunque previamente deberás investigar la solvencia, seguridad y seriedad de la misma. Siempre será interesante tener una buena relación con las Agencias de la zona, ya que ellas pueden conseguir muchas más ventajas que las que individualmente se pueden obtener. Además, muchas de tus preocupaciones (reservas aéreas, billetes de tren, alquiler de coches, reserva de hoteles, documentaciones, permisos, etc.) quedarán solucionadas con una simple llamada. De todas formas no debes dejar de controlar cada billete o cada reserva; no pienses que son infalibles; antes de entregar un billete a tu jefe confirma que es para el día y la hora correcto.

3.1.1. ¿Cómo elegir el mejor modo para viajar?

En algunos casos no hay forma de elegir la forma de viaje que viene determinada por la empresa o por la naturaleza de la visita. Cuando existe la posibilidad de elegir, podemos llegar a hacer falsas economías. Por ejemplo, puede parecer más barato viajar a Barcelona en tren que en avión, sin embargo, hay que analizar también el costo de permanencia, el hotel, las comidas... y considerar además el gasto que supone la pérdida de tiempo de un directivo. Otra elección podría ser el escoger primera clase o coche cama cuando se viaje en tren, o clase turista o preferente en el avión. Esta elección estaría determinada por la naturaleza de la visita; si el viajero llega con el tiempo justo, tendrá que viajar de la forma más cómoda posible para llegar fresco y alerta, además puede aprovechar el viaje para terminar un trabajo pendiente.

Si el método elegido es viajar en tren, puedes utilizar el horario de trenes de RENFE. Contrasta las diferencias que existen entre unos trenes y otros, los servicios que ofrecen al viajero; Una vez que has determinado la estación de salida y de llegada, estudia el tiempo que tarda en hacer el trayecto cada tipo de tren, las estaciones en las que se para, si hay que hacer cambio de tren en alguna de ellas,

etc. En todo caso, siempre puedes llamar al teléfono de información de RENFE donde te darán todo tipo de explicaciones.

Si por el contrario tu jefe desea viajar en avión, debes saber que puedes reservar directamente el billete de avión con una Agencia de viajes. Las Agencias de viaje pueden disponer de ofertas especiales, pero infórmate también de las ofertas que suelen ofrecer las compañías aéreas (por ejemplo, los descuentos que se hacen cuando se reservan los billetes con mucha anticipación). Cuando hagas una reserva tendrás que comprobar las horas de salida y llegada cuidadosamente, teniendo en cuenta los cambios horarios que se puedan producir con algunos países. Tendrás que asegurarte asimismo del nombre del aeropuerto de salida y del de llegada, puesto que en muchas ciudades hay ya dos aeropuertos que hacen servicios de vuelos regulares. También hay que confirmar si el vuelo es directo o hace escala en algún aeropuerto.

En algunos aeropuertos existe un servicio especial para directivos en viaje. Este servicio incluye la posibilidad de disponer de un teléfono, un despacho, un servicio de fax y, en algunos casos, un servicio de secretarios/as.

En algunas ocasiones, tu jefe no tendrá más remedio que viajar en su coche, lo que supondrá para ti una cierta dificultad a la hora de concertar citas al final del viaje; no olvides que viajar en coche no es como viajar en un tren que dispone de unos horarios determinados. Tendrás que dejar un margen amplio en previsión de posibles atascos o percances. Por otra parte, puede que necesites alquilar un coche en el punto de destino de un viaje en avión o en tren. Esto no es ningún problema, ya que existen muchas compañías de alquiler de coches en aeropuertos y estaciones. El tema de alquiler de coches se verá más adelante.

Si, por alguna causa, tu jefe deseara viajar por mar -tal vez sea una persona reacia a volar- tendrás que tener en cuenta que estos viajes son siempre más lentos y, por ello no se utilizan casi nunca en viajes de negocios. Sin embargo, los servicios de Ferry entre las islas Canarias son rápidos y puede ser necesario utilizarlos en algunos casos en los que no existe un servicio de aeropuerto. No olvides que la reserva en estos medios de transporte hay que hacerla con bastante tiempo de antelación.

3.1.2. Reservar alojamientos

La empresa en la que trabajas puede tener una política clara y concreta acerca del tipo y la clase de hoteles que pueden ser utilizados por las diferentes categorías de ejecutivos dentro de la empresa. Si esto no es así, el que puede tener sus propias preferencias es tu mismo jefe. Será interesante si te organizas tu particular archivo anotando las referencias de visitas anteriores con lo que puedes comprobar si los comentarios fueron favorables o desfavorables. Así que si tienes que reservar un hotel, no dejes de cerciorarte de que éste corresponde con las necesidades de tu jefe. ¿Necesita habitación sencilla o doble? ¿suite de lujo? ¿Servicio de secretaría, fax? ¿Le gustan los lugares tranquilos y silenciosos? o, por el contrario, ¿le agrada el centro de la ciudad lleno de luces y vida? Para hacer una buena reserva de hotel puedes:

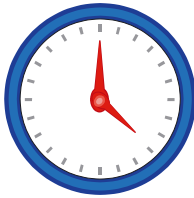
- a. Acudir a la experiencia de la Agencia de viajes.
- b. Consultar guías especializadas de zonas o regiones concretas, escritas por famosos escritores o expertos viajeros.
- d. Solicitar la información en las oficinas centrales de las grandes cadenas hoteleras.

No olvides que hay hoteles que se especializan en efectuar servicios a empresas, disponen de servicios excepcionales (secretaría, fax...) así como de tarifas especiales. Si el viaje no está cerrado y el tiempo de permanencia en una capital determinada está en función del trabajo que se va a realizar, se pueden hacer reservas con las grandes cadenas, que pueden utilizar su servicio de reserva de una habitación en el próximo punto de destino.

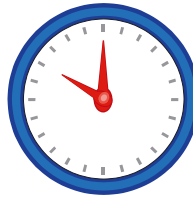
Las reservas de hoteles se pueden efectuar por teléfono, fax y por ordenador, en las páginas Web de los hoteles donde queramos realizar la reserva). Si la reserva ha sido hecha por teléfono, no dejes de confirmar todos los detalles antes de cortar la llamada.

3.2. Los Viajes Transoceánicos y Jet-Lag

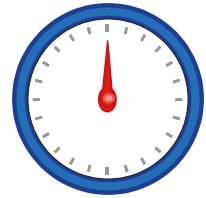
En relación con los viajes transoceánicos, conviene considerar los cambios de huso horario, para facilitar la adaptación del viajero a dichos cambios, posibilitando también que supere el denominado Jet-Lag.



NEW YORK



MADRID



MOSCÚ

Se denomina Jet-Lag al cansancio y malestar que, a veces, se presenta tras un vuelo transoceánico. Los síntomas más habituales son:

- Fatiga.
- Desorientación y falta de concentración.
- Irritabilidad.
- Dificultad para conciliar el sueño.
- Deshidratación.
- Pies y piernas inflamados.

La duración del vuelo no tiene incidencia en cuanto a sentir o no los efectos del Jet-Lag. La principal causa del llamado Jet-Lag, aunque no la única, se debe al paso por diferentes zonas horarias y generalmente este efecto se agudiza al volar hacia el Este. También tiene incidencia el número de aterrizajes que se realice a lo largo del viaje, puesto que cada vez se producen cambios en la presión de la cabina.

Como dato curioso cabe señalar que los menores de 3 años no suelen acusar los síntomas y los adultos con gran capacidad de adaptación a los cambios parecen ser menos proclives a sentir los efectos del Jet-Lag. Finalmente, las personas so-

medidas a un fuerte estrés, cansancio ó falta de forma física lo sufren, como es lógico, en mayor medida.

Para terminar con este concepto, expondremos de forma breve las medidas generales para reducir los efectos del Jet-Lag.

- Los viajeros que viajen en avión y crucen varias zonas horarias, deben ser informados sobre la posible aparición y las consecuencias del Jet-Lag.
- Beber mucha agua y/o zumos antes y durante el vuelo. La cafeína aporta escasos beneficios si se utiliza para retrasar el sueño.
- Tomar comidas ligeras y limitar el consumo de alcohol antes y durante el vuelo.
- Descansar antes de la partida y durante el vuelo, incluyendo breves períodos de sueño.
- Ajustarse a la zona horaria del destino tan rápido como sea posible (horas de comida, de sueño..., preferiblemente empezando durante el vuelo.
- Después de llegar, visitar durante el día zonas abiertas para exponerse a la luz natural.
- Los fármacos para dormir de acción/eliminación corta pueden ayudar en un primer momento a ajustar las pautas de sueño después de la llegada; aunque sólo deben tomarse siguiendo las recomendaciones médicas.

3.3. Aspectos relacionados con la salud

Hoy en día existe lo que se viene denominando la gran movilidad geográfica en el mundo de los negocios, por lo que los viajes internacionales a otras latitudes se han convertido en algo cotidiano perdiendo su carácter de aventurero ó inusitado, aunque, quizá precisamente por eso, es importante conocer los riesgos sanitarios para poder adoptar las medidas preventivas óptimas.

Cuando se organiza un viaje cuyo destino está en otras latitudes, zona climática o simplemente se desconocen sus condiciones sanitarias, junto con el resto de infor-

mación que se entrega al viajero (director), el/la secretario/a debe suministrar el dossier correspondiente a esta cuestión acerca relacionada con la salud.

Para recoger la información pertinente, es aconsejable consultar los "Consejos y normas sanitarias para viajeros internacionales" que se muestran en la página Web www.msc.es en el enlace siguiente: **<http://www.msc.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/salud/home.htm>** del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como la información que suministra la Sociedad Española de Medicina Tropical y Salud Internacional (SEMTSI) en su Web www.viajarsano.com. En esta Web puedes informarte con exactitud de las precauciones sanitarias necesarias para tus viajes, además de consejos prácticos sobre vacunaciones y enfermedades y recomendaciones específicas según el país de destino.

De esta página se ha extraído la información relacionada con las medidas sanitarias preventivas que se exponen a continuación.

- Toda la medicación que vaya a usarse durante el viaje en el destino se debe llevar en el equipaje de mano y estar fácilmente accesible en todo momento.
- Informarse sobre los requisitos sanitarios para la entrada en el país de destino.
- Las vacunas son la mejor medida preventiva para evitar algunas enfermedades.
- El agua es vehículo en la transmisión de muchas enfermedades infecciosas, extrema las precauciones con las bebidas y en los baños.
- Los insectos son transmisores de muchas enfermedades. Es prioritario adoptar las medidas necesarias para evitar sus picaduras.
- Si al regreso se presenta algún síntoma que afecte a la salud, hay que consultar al médico informándole del viaje realizado.

3.4. Los seguros

Cada vez son más los particulares y las empresas que prefieren pagar un poco más para viajar con todos los imprevistos cubiertos.

El seguro puede dar cobertura a casi todos los riesgos. Se trata de un seguro relativamente barato puesto que la cobertura de los siniestros más clásicos representa sólo entre el 2% y el 3% del presupuesto del viaje.

Se trata de una modalidad de seguro bastante desconocida. Sobre todo porque va incluida en las prestaciones que ofrecen las tarjetas de crédito y en los paquetes de viaje que venden las Agencias de Viajes.

Lo normal es que este tipo de seguros ofrezca un combinado de prestaciones diversas. Una especie de cobertura de múltiples riesgos para el viajero. Cada uno de los riesgos cubiertos alcanza un alto grado de detalle en cuanto a las coberturas que paga el cliente.

Las aseguradoras ofrecen en su catálogo de sus productos un ejemplo de esta sofisticación en seguros que combinan asistencia médica, equipajes, anulación, asistencia legal en el viaje, indemnización por accidente e irrupción del viaje. Entre los numerosos motivos de anulación de un viaje se contemplan:

- Enfermedad o accidente grave.
- Fallecimiento.
- Despido o nuevo trabajo.

Algunas compañías aseguradoras disponen en su oferta de un seguro de asistencia para largas estancias fuera de la ciudad de origen, este seguro ofrece:

- La repatriación sanitaria.
- Prolongación de estancia en hotel.
- Desplazamiento de acompañante.
- Regreso anticipado.
- Demora y daños en equipajes
- Envío de objetos ó documentos olvidados ó robados.

3.5. Alquiler de vehículos

Es un servicio en auge, por lo que conviene conocer algunos conceptos básicos. El primero y el más sencillo: a mayor número de días, menor es el coste proporcional del alquiler.

En general, hay cuatro tarifas de alquiler de coches:

- Una tarifa diaria con cobro de kilómetros.
- Una tarifa diaria con un número limitado de kilómetros gratis.
- Una tarifa diaria sin límite de kilómetros.
- Una tarifa sin límite de kilómetros para períodos amplios.

En viajes más largos, las tarifas semanales tienden a salir mejor que la acumulación de tarifas diarias (la mayoría de las compañías ofrecen tarifas para cinco y siete días). Si no se sabe cuanto tiempo se va a necesitar el coche exactamente, o si hay riesgos de retrasos, es mejor probablemente la tarifa semanal que la diaria, a menudo sobrecargada. Las compañías suelen ofrecer una hora de plazo para entregas con retraso.

También resulta interesante comparar los precios de las Agencias de Viaje y las compañías de alquiler de coches, ya que algunas agencias ofrecen promociones y tarifas más asequibles que las propias empresas de alquiler con las que trabajan.

La mayoría de los vehículos incluye seguros de colisión, robo e incendio, por lo que se debe dejar un depósito cuya cantidad varía según la empresa de alquiler y la categoría del coche.

El kilometraje permitido en Baleares y Canarias, por lo general, es ilimitado, y en la Península muchas empresas cuentan con un máximo de kilómetros al día. Cada kilómetro extra se cobra de acuerdo con la empresa y la categoría del coche. Al alquilar es importante preguntar por los **cargos extras**. Si el vehículo se recoge en el aeropuerto puede que se cobre este servicio y si el coche se entrega en otra ciudad también puede implicar un cargo extra. Además, si se devuelve el automóvil sin el tanque de gasolina lleno también se suele cobrar un recargo o el coste de los litros que faltan, según la compañía.

Técnicas de secretariado de dirección

La organización de viajes

El alquiler de vehículos se puede hacer a través de Internet, es decir, on line. Hay dos tipos de Webs, unas ofrecen listados de vehículos, con los números de días y sus precios. Y, en otras, hay que rellenar una solicitud con datos como el tipo de vehículo, lugar de recogida y fechas para conocer el precio y si nos interesa, realizar su posterior reserva y confirmación.

En la página Web www.hertz.es se puede consultar, ver y alquilar cualquier tipo de vehículo con tan sólo rellenar campos como la ciudad de recogida ó Código de aeropuerto, día de recogida y devolución del vehículo, clase de vehículo... su página principal es la que se muestra a continuación:

The screenshot shows the Hertz website's reservation interface. At the top, there's a navigation bar with the Hertz logo and a dropdown menu for 'PAÍS DE RESIDENCIA' set to 'España' and 'IDIOMA' set to 'Español'. Below this is a main navigation menu with links like 'Tarifas y reservas', 'Ofertas especiales', 'Oficinas y flota', etc. The central part of the page is a reservation form titled '1 - PLAN DE VIAJE'. It includes fields for 'Ciudad de recogida o Código de Aeropuerto', a checkbox for 'Buscar sólo en los principales aeropuertos', and a checkbox for 'Devuelve el vehículo en una oficina diferente.'. There are also date and time pickers for 'Recogida' (19 Feb 2008, 10:00) and 'Devolución' (20 Feb 2008, 10:00). A 'Clase de vehículo' dropdown is set to 'Mostrar todo'. Below the form, there's an 'Información de Llegada' section with radio buttons for 'No llego ni en tren ni en avión', 'No tengo la información de llegada en este momento', and 'Select an Airline or Train'. A 'Tengo un descuento (CDP), Cupon, u otra Oferta.' section has radio buttons for 'Si' and 'No'. At the bottom of the form, there are links for 'Ver/Modificar/Cancelar una reserva existente' and an 'ENVIAR' button. To the right of the form, there are three promotional banners: 'Consulte nuestras Ofertas Especiales' with a right-turn arrow sign, 'ONE WAY' with a right-pointing arrow and '1 día 6€' and 'Llévate un coche a Madrid', and 'Móntate tu mudanza.' with a camera icon and 'FÁCIL Hertz'.

Ni que decir tiene que muchas líneas aéreas mantienen convenios con las empresas de alquiler de coches.

3.5.1. Caso excepcional: alquileres internacionales

El permiso internacional de conducción es necesario para poder conducir temporalmente por el territorio de países no miembros de la Unión Europea, se expide previa petición del interesado, que deberá estar en posesión del permiso nacional de igual clase que la del internacional que solicite.

El modelo de permiso internacional se compone de una cubierta o cartulina en forma de tríptico y 16 páginas, donde, en diferentes idiomas (español, alemán, inglés, portugués, francés...) constan los datos personales del titular y de los permisos que posee. Este tipo de permiso tiene una validez de un año.

Este tipo de permiso no es válido para conducir en el país que lo expide (en nuestro caso, en España), ni es necesario en los que son miembros de la Unión Europea. En general este permiso será necesario en aquellos países cuyo permiso sea esencialmente diferente del modelo español y por lo tanto, del comunitario.

La documentación necesaria para solicitar la licencia internacional es.

- Fotocopia del DNI, si el solicitante es español.
- Fotocopia de la tarjeta de residencia, si el solicitante es extranjero.
- Dos fotografías.
- Fotocopia del permiso de conducción nacional.
- Justificante del abono de la tasa legalmente establecida (8,00 €).

En todo caso, el solicitante ha de tener residencia habitual en España, y el permiso ha de ser válido y encontrarse en vigor, no siendo posible expedir permiso internacional si el nacional que le sirve de base está caducado o tiene pendiente de cumplir alguna sanción de suspensión, anulación o revocación.

3.6. Seguridad

Los profesionales del secretariado deben ser muy conscientes acerca de esta cuestión, puesto que precisamente como consecuencia de sus funciones, disponen de información muy sensible que afecta directamente a la seguridad de la empresa y de sus directivos. Por ello, la prudencia aconseja que, si bien es verdad que en todo lo relacionado con el trabajo debe existir la máxima discreción, en relación con los viajes de la empresa se debe extremar aún más.

Como norma general, no se debe facilitar información acerca del itinerario de un viaje que se esté organizando y /o realizando más que a personas de absoluta confianza. Tampoco se debe comentar en lugares públicos o con personas para las que esta información no sea pertinente.

3.7. Diferencias culturales

El mundo de los negocios se ha internacionalizado en casi todos los sectores. Tanto para los miembros de la dirección como los profesionales del secretariado, la comprensión de las diferencias culturales es crítica en las relaciones internacionales. El desconocimiento de determinados usos o reglas de etiqueta en un país con el que se mantienen relaciones de negocio ó mercantiles puede ser causa de malentendidos y desacuerdos.

Las costumbres cambian de un país a otro. Lo que tiene un significado en cierto lugar, puede tener el opuesto en otro.

Por eso, dedicar un cierto tiempo a aprender las diferencias culturales de un determinado país es en sí mismo una muestra de respeto hacia ese país, lo que generalmente reporta grandes ventajas.

A continuación se expone información que puede resultar relevante y útil no solamente en los desplazamientos al extranjero, sino también al recibir y atender visitantes procedentes de estos países.

– **Actitudes en la forma de establecer relaciones mercantiles.**

Las actitudes en la negociación varían de un país a otro, por ejemplo mientras el negociador alemán siempre llega a las reuniones muy bien informado y espera que esto sea recíproco, en Brasil, es posible que una negociación requiera más de un viaje hasta alcanzar condiciones satisfactorias.

En China resulta imprescindible disponer de un intérprete para comprender las sutilezas del lenguaje, incluso si se ha convenido mantener las conversaciones en español o en inglés.

En EE.UU. las negociaciones se realizan muy rápidamente. Se toman muy en serio el concepto "el tiempo es oro". Algunas veces, en una primera reunión con sus prospectos intentarán salir con un contrato firmado o al menos un acuerdo verbal, sin embargo, los ingleses prefieren, antes de establecer un acuerdo o compromiso, tomarse el tiempo necesario para evaluar no sólo la propuesta que se les presenta, sino la compañía u quienes la representan.

– **Puntualidad.**

El comportamiento en cuanto a la puntualidad es uno de los que guardan más diferencias, incluso entre países de un mismo ámbito cultural. Los alemanes, rumanos y japoneses son estrictamente puntuales mientras que en los países de Latinoamérica, la actitud hacia la puntualidad es ciertamente más relajada. En Argentina, por ejemplo, hay que tratar de ser puntual aunque es posible que los interlocutores se retrasen entre 30-40 minutos.

– **Actitudes relacionadas con los regalos.**

Las cuestiones relacionadas con los regalos son muy delicadas. En determinadas culturas, los regalos son una obligación social y no regalar se considera un insulto, mientras que en otros países, un regalo puede ser considerado ofensivo.

Los presentes no se consideran adecuados en Alemania, ni son costumbre en Bélgica ni en Inglaterra, aunque sí resulta oportuno llevar unas flores si se visita una casa.

En China, la política oficial en la cultura empresarial prohíbe los regalos, pueden ser considerados como soborno o acto ilegal, por consiguiente, es posible que el regalo se rechace. Sin embargo, cada vez con mayor frecuencia, este tipo de actitud está cambiando.

Tanto en Japón como en Hong Kong el arte del regalo es importante y sofisticado. Si se recibe un regalo, hay que aceptarlo con ambas manos, no desenvolverlo y corresponder. Con el regalo se muestra el grado de consideración.

– **Tarjetas de visita.**

Los usos en cuanto a las tarjetas también tienen ciertos matices según el país de que se trate. Aunque parece un asunto menor, resulta crucial en materia de protocolo, por lo que los profesionales del secretariado de dirección deben prestar especial atención, puesto que en su función de proveedoras de material y planificadoras de la agenda, tienen que prever las necesidades en cuanto a las tarjetas.

En China y Japón las tarjetas de visita tienen gran importancia en la cultura empresarial. Es esencial disponer de tarjetas profesionales impresas por las dos caras, una es español ó inglés y la otra en chino ó en japonés, según proceda. Tiene particular relevancia la forma en que se intercambian las tarjetas. La costumbre occidental de aceptar la tarjeta y guardarla de inmediato, resulta especialmente rudo entre los japoneses. La manera correcta es recibir la tarjeta y leerla cuidadosamente dando muestras de comprensión acerca del cargo, empresa... incluso es de mayor educación si se hacen comentarios o preguntas al respecto. No es extraño que las personas de alto rango prefieran que sus tarjetas las entregue uno de sus subordinados.

En Rusia, el uso de las tarjetas está muy extendido y constituye, además una necesidad, pues las guías telefónicas no tienen una amplia distribución.

Por el contrario, los americanos no suelen seguir un comportamiento tan rígido en materia de tarjetas de visita como en otros países. En muchos casos, no se intercambian tarjetas a menos que vayan a existir contactos posteriores.

4. Los viajes de negocios y su organización

Los viajes de negocios presentan características muy dispares, en determinados casos se pueden prever con antelación, en otros, hay que organizarlos casi en el momento en que se deben emprender. En una u otra circunstancia, el profesional del secretariado de dirección tiene que anticiparse a las posibles contingencias, manteniendo la información actualizada y realizando meticulosas comprobaciones. En la organización de viajes, la clave del éxito es la **anticipación**.

Por ejemplo, tanto en los viajes nacionales como internacionales, conviene tener presente que en las grandes ciudades, a pesar de contar con una amplia oferta hotelera, existen fechas "punta" en las que encontrar una habitación se convierte en una misión casi imposible. Concretamente, hay que prever las fiestas, ferias y congresos de las ciudades a las que se realicen habitualmente los viajes para adelantar las reservas de habitación y los pasajes en el caso de coincidir con algún evento de este tipo. Para ello, lo ideal es consultar las páginas de las Cámaras de Comercio y las entidades organizadoras para conocer las fechas exactas. Asimismo, en la página Web www.eventoplus.com se dispone de un buscador de ferias.

Asimismo, es aconsejable disponer de información sobre fiestas autonómicas y locales, y puede ser muy conveniente poseer los calendarios laborales de cada Comunidad Autónoma, puesto que en algunos casos, no tienen una fecha fija (Fallas de Valencia, San Fermín en Pamplona, Feria de Sevilla...).

Resulta también muy interesante elaborar el perfil del viajero (ya sea el director de la empresa, su secretario/a o cualquier empleado que vaya a iniciar un viaje), de forma que se conozcan de antemano las preferencias e información sobre las tarjetas:

- Tipo de asiento: fumador/no fumador, pasillo, ventana...
- Tipo de comida: vegetariana, baja en calorías...
- Tarjetas: Tarjetas VIP, hoteles, coches...

Y otros datos como son:

- Datos que debe mostrar la factura.
- Categoría de hoteles.
- Clase de pasaje en vuelos nacionales e internacionales.
- Clase de pasaje en AVE.
- Automóviles de alquiler.
- Cualquier otro dato que se considere importante o necesario.

5. Documentación necesaria

Al gestionar un viaje, conviene conocer qué documentación se solicitará al viajero, si es necesario obtener o no un visado y si se requieren vacunas y certificados, además de toda aquella información que se considere de importancia. Es ésta una de las tareas del personal de secretariado que tiene que realizar con especial dedicación para agilizar los trámites necesarios y evitar sorpresas desagradables, retrasos ó cancelaciones.

Se requerirá los siguientes documentos:

- **Documento Nacional de Identidad** vigente ó **pasaporte** si fuese necesario. Pasaporte es el documento con validez internacional, que identifica a su titular, expedido por las autoridades de un país, que acredita el permiso o autorización legal para que salga o ingrese del mismo, por los pasos internacionales habilitados a tal efecto. Hoy en día, sólo se necesitará el pasaporte para entrar en algunos países determinados. Lo veremos en un cuadro que se expone más adelante.
- Documentos y **visados** especiales que hay que solicitar para viajar por ciertos países. Un Visado, también conocido como Visa, es un permiso para legalizar una entrada o una estancia de personas en un país donde este no tenga nacionalidad o libre tránsito ya sea por convenios bilaterales entre el país de la nacionalidad de la persona y el país de destino, todo fundamentado por una razón bien definida.

En muchas ocasiones el sistema de los visados funciona con reciprocidad y si necesitas visado para ir a un país, los ciudadanos de este país necesitan lo mismo para entrar en tu país.

El Visado, es un documento que se adjunta al pasaporte o se incluye en las hojas del mismo e indica a las autoridades encargadas del control de fronteras que el documento ha sido examinado y considerado válido por el país de destino.

- Si se va a viajar en coche, es imprescindible y necesario el **Carnet de Conducir**.
- **Documentos** relativos a la **salud**. Si se viaja por la Comunidad Económica Europea, será conveniente llevar la cartilla de la Seguridad Social. Algunos países exigen vacunas específicas contra ciertas enfermedades.
- Documentación del **seguro de viaje**, del cual ya hablamos en el epígrafe 3.4 de este tema.

Aunque las Agencias de Viaje ofrecen información al respecto, resulta aconsejable, siempre que se realice un viaje, consultar la página correspondiente al Ministerio de Asuntos Exteriores, www.mae.es. Se resume a continuación la información que se muestra en la página mencionada, sobre los países que requieren pasaporte y visado, en su caso. Por razones obvias, no se expone una relación exhaustiva, sino aquellos países con los que España mantiene habitualmente relaciones comerciales. Se incluye también información sobre las condiciones sanitarias y seguridad.

Es importante saber que esta relación de países tiene un carácter meramente orientativo e informativo.

Técnicas de secretariado de dirección

La organización de viajes

INFORMACIÓN GENERAL	
PAÍS	OBSERVACIONES
ARGENTINA	<p>Visado: para estancias superiores a 90 días.</p> <p>Condiciones de seguridad: debido a la inestabilidad política y social, se producen frecuentes manifestaciones a lo largo y ancho de todo el país.</p> <p>Condiciones sanitarias: muy buenas</p>
BRASIL	<p>Pasaporte con validez de, al menos, 6 meses.</p> <p>Visado: para estancias superiores a 90 días.</p> <p>Condiciones sanitarias: excepto en las grandes ciudades y en los hoteles de alta categoría, las condiciones sanitarias son deficientes.</p> <p>Condiciones de seguridad: precaución en todas las grandes ciudades, especialmente Río de Janeiro, Salvador, Sao Paulo y Brasilia.</p>
CANADÁ	<p>Pasaporte con validez de, al menos, 6 meses.</p> <p>Visado: para estancias superiores a 90 días.</p> <p>Condiciones sanitarias: muy buenas. Es altamente recomendable contratar un seguro médico de viaje y accidentes de amplia cobertura.</p> <p>Condiciones de seguridad: muy alta.</p>
CHINA	<p>Pasaporte en vigor.</p> <p>Visado: sí.</p> <p>Condiciones sanitarias: en las grandes ciudades hay centros hospitalarios, con departamentos para extranjeros, donde se presta todo tipo de asistencia sanitaria, sin embargo, en las ciudades menos importantes y en las zonas rurales la asistencia médica es muy precaria.</p> <p>Condiciones de seguridad: bastante seguro aunque en las zonas frecuentadas por turistas hay que tomar precauciones para evitar robos.</p>
COLOMBIA	<p>Pasaporte en vigor.</p> <p>Visado: no se precisa visado para entrar en el país como turista. Las autoridades de migración otorgan a los españoles a su entrada en el país el mencionado permiso de visitante turista por un término inicial de 180 días al año con múltiples entradas.</p> <p>Condiciones sanitarias: los hospitales y clínicas son aceptables, algunos incluso buenos, en las grandes ciudades del país. La atención médica en zonas rurales es impredecible y mucho más deficiente.</p>

INFORMACIÓN GENERAL	
PAÍS	OBSERVACIONES
COLOMBIA	<p>Condiciones de seguridad: la suma de delincuencia común, guerrilla y narcotráfico, además de los grupos paramilitares, definen un especial clima de violencia e inseguridad. Las zonas rurales del país son muy peligrosas, como norma general. Son mucho más seguras las grandes ciudades y los centros turísticos, donde puede haber pequeños incidentes de robos y asaltos, pero donde son menos frecuentes los delitos mayores.</p>
CUBA	<p>Pasaporte en vigor, además de billete de ida y vuelta.</p> <p>Visado: sí, acorde con las actividades a realizar en este país y por el tiempo de duración que cubra la totalidad de su estancia.</p> <p>Condiciones sanitarias: aceptables, aunque pueden escasear determinados medicamentos. Es recomendable contratar un seguro médico de viaje.</p> <p>Condiciones de seguridad: muy aceptables.</p>
ESTADOS UNIDOS	<p>Pasaporte en vigor.</p> <p>Visado: no se necesita, salvo para residencia o estancias superiores a 90 días.</p> <p>Condiciones sanitarias: excelentes. Se requiere la suscripción de un seguro médico privado temporal, cerciorándose de que la cobertura contratada sea lo más amplia posible.</p> <p>Condiciones de seguridad: debido a los atentados de Nueva York y Washington, se ha dispuesto un aumento muy considerable de las medidas de seguridad en los aeropuertos, al igual que se han tomado ya en las terminales de transporte de viajeros, con los consiguientes retrasos que pueda ello originar y la necesidad de acudir al aeropuerto con un periodo mayor de antelación.</p>
JAPÓN	<p>Pasaporte en vigor.</p> <p>Visado: no se necesita, salvo para residencia o estancias superiores a 90 días.</p> <p>Condiciones sanitarias: óptimas. Para estancias cortas, conviene proveerse de un seguro de viaje.</p> <p>Condiciones de seguridad: normales, se deben adoptar las precauciones lógicas.</p>

INFORMACIÓN GENERAL	
PAÍS	OBSERVACIONES
MARRUECOS	<p>Pasaporte en vigor.</p> <p>Visado: no se necesita, salvo para residencia o estancias superiores a 90 días.</p> <p>Condiciones sanitarias: en general correctas. Se debe evitar el consumo de agua del grifo, así como de verduras y frutas sin desinfectar. No consumir pescado, verduras y frutas en establecimientos con escasas garantías sanitarias. Se recomienda estar provisto de medicamentos anti-diarréicos.</p> <p>Condiciones de seguridad: no conviene adentrarse, por el desierto o el interior poco poblado en un solo coche.</p>
MÉXICO	<p>Pasaporte en vigor.</p> <p>Visado: no, pudiendo entrar por un periodo de 90 días renovables por un mismo periodo una sola vez.</p> <p>Condiciones sanitarias: en general buenas, si bien es necesario tener cuidado con el agua que se bebe, que debe ser siempre embotellada así como comer en restaurantes de cierto nivel.</p> <p>Condiciones de seguridad: se deberán tomar las precauciones normales en estos casos. Como regla general se debe evitar mostrar la documentación en lugares públicos, así como grandes cantidades de dinero y la ostentación de joyas o relojes de valor.</p>

NOTA

Es importante resaltar que el Ministerio de Asuntos Exteriores en su Web recomienda no viajar a determinados países, bien por cuestiones sanitarias o por razones de seguridad. Dado que esta información se actualiza de acuerdo con las circunstancias, no se ofrece aquí el listado de países sino que se recomienda visitar este sitio Web cada vez que vayamos a realizar un viaje de tales características.

6. Derechos de los viajeros

En este apartado encontrarás todo lo que se necesita saber sobre los derechos del pasajero cuando se va a emprender un viaje, ya que, por las razones que sean, el profesional del secretariado de dirección tendrá que acompañar a su jefe en determinados viajes, o bien, acudir en su nombre. Para ello, tiene que saber qué derechos y deberes posee como viajera. Lo vamos a dividir en varios puntos, que son:

6.1. El transporte

– El avión.

- Los billetes.

El billete de pasaje es el documento que da derecho a su titular a ser transportado en las condiciones que se especifiquen en el mismo. Es un documento nominativo e intransferible. Sólo la persona a cuyo nombre se haya expedido puede utilizarlo.

En el billete se especifica un número concreto, el día y hora concretos en los que se va a efectuar el viaje, el número de vuelo, el nombre de su titular, el precio, clase del vuelo y aeropuertos de salida y llegada, como datos más importantes. En el caso de que exista un error en alguno de los datos del billete, hay que ponerlo inmediatamente en conocimiento de quien lo ha expedido para que se subsane.

En caso de pérdida del billete, hay que comunicarlo a la oficina que lo expidió para que extiendan un duplicado o reintegren el importe, con el descuento de un pequeño gravamen.

En cuanto a la cancelación del billete, el gravamen depender del tiempo de preaviso. Puede oscilar entre el 25% y el 50%. El gravamen no es aplicable en los billetes pendientes de confirmación, condicionados o abiertos, en la omisión de escala programada, etc.

Si reserva su billete a través de un sistema informatizado de reservas, tiene derecho a saber que datos personales que le afectan están almacenados en dicho sistema, con que fin van a ser utilizados dichos datos, cuanto tiempo estarán almacenados, el nombre del explorador del sistema informatizado y cómo ponerse en contacto con dicha organización.

– Retrasos, cancelaciones de vuelos y overbooking.

Los derechos de los pasajeros aéreos se han visto reforzados a partir del 17 de febrero de 2005 con la entrada en vigor de un nuevo Reglamento de la Unión Europea que aumenta las compensaciones por denegación de embarque (el llamado overbooking) hasta un máximo de 600 euros, y que extiende por primera vez las indemnizaciones a los casos de cancelaciones o retrasos de vuelos.

En el caso del Overbooking, la compañía aérea afectada deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios dispuestos a renunciar a sus reservas a cambio de beneficios pactados entre las dos partes. La empresa sólo podrá denegar el embarque a un pasajero contra su voluntad si no hay un número suficiente de voluntarios para liberar plazas. Si lo hace, deberá compensar a los afectados con unas cantidades muy superiores a las fijadas con la anterior normativa, ya el objetivo principal de este nuevo Reglamento es disuadir a las aerolíneas de la práctica del overbooking. A partir del 17 de febrero de 2005, la indemnización para vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km se ha visto incrementada, a 250 euros para viajes de hasta 1.500 km, y a 400 euros para los comprendidos entre 1.500 y 3.000. Para vuelos superiores a 3.500 km, el montante se ha doblado de 300 a 600 euros. Ade-

más de la indemnización, la compañía aérea debe ofrecer a los pasajeros afectados la posibilidad de elegir entre la devolución del importe de su billete (y un vuelo de regreso al punto de origen del viaje si se trata de una conexión) o un vuelo alternativo para seguir con su viaje. Así mismo, el transportista está obligado a prestar gratuitamente asistencia a los pasajeros en forma de: comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que haya que esperar; alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches; transporte entre el aeropuerto y el hotel, así como dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.

La nueva legislación reconoce así mismo los derechos de los pasajeros cuyos vuelos se ven cancelados o con retraso.

Para el caso de las Cancelaciones de Vuelo, si el motivo de la anulación depende de la compañía, los viajeros deben ser compensados con los mismos criterios que aquellos afectados por overbooking (250, 400 y 600 euros, dependiendo de la distancia), a no ser que la aerolínea haya avisado con al menos 15 días de antelación o haya proporcionado vuelos alternativos con horarios parecidos a los del vuelo anulado.

Si la cancelación retrasa al pasajero cinco horas o más, el afectado tiene derecho a que se le devuelva el precio del billete o se le proponga un vuelo alternativo. La compañía debe proporcionar también comida y refrescos y hacerse cargo del hotel si el pasajero debe permanecer una noche extra.

Por lo que se refiere a los **Retrasos**, la nueva legislación establece que si superan las 2 horas (para los vuelos de menos de 1.500 km), las tres horas (entre 1.500 y 3.500 km) o las 4 horas (para viajes de más de 3.500 km), el transportista deberá hacerse cargo gratuitamente de la comida, refrescos y noches de hotel extra. Si el retraso supera las 5 horas, los pasajeros tienen derecho a que se les devuelva el importe del billete.

– Pérdida de equipaje.

Las cantidades establecidas como indemnizaciones por pérdida de equipaje o el deterioro de maletas facturadas o de mano dependen de si el vuelo es nacional español o internacional.

1. Vuelos nacionales españoles

Las indemnizaciones establecidas por pérdida de equipaje facturado o de mano, o su deterioro: hasta el límite de 500 Derechos Especiales de Giro (D.E.G.) por unidad (736.74 euros). En el caso de retraso del equipaje facturado: hasta el límite de una cantidad equivalente del precio de transporte.

2. Vuelos internacionales

Por pérdida de equipaje facturado, deterioro, destrucción o retraso: 17 D.E.G. por Kg. (25.05 euros).

En el caso de pérdida, deterioro o retraso de una parte del equipaje facturado o de cualquier objeto que este contenga solamente se tendrá en cuenta el peso total del bulto afectado para determinar el límite de la responsabilidad.



El equipaje debe estar correctamente identificado en todo momento

Para el equipaje de mano la responsabilidad estará limitada a 332 D.E.G por pasajero (489.20 euros).

Si se ha hecho una declaración previa del valor de los objetos contenidos en el equipaje, pagando las correspondientes tasas, la indemnización correspondiente será la del valor declarado.

– Robos de equipaje facturado.

Tanto si se trata de un robo de algún objeto que llevaba en el equipaje facturado como de alguna pertenencia que llevará en el avión, es importante realizar la reclamación ante la compañía y ante AENA (cuando se trata de una aerolínea española) de forma inmediata, así como la correspondiente denuncia.

Se recomienda, en todo caso, no llevar nunca objetos de valor o dinero en el interior del equipaje facturado. Si hay que hacerlo, recomendamos que se certifique los contenidos antes de viajar, haciendo una declaración de valor.

Las nuevas normativas de seguridad en EE.UU. han resultado en la creación de la TSA (Transportation Security Administration) como parte del Department of Homeland Security. Esta administración tiene nuevos poderes que van mucho más allá que los de una fuerza de seguridad aeroportuaria normal, ya que pueden abrir maletas sin que su propietario esté presente y romper cerraduras y precintas sin responsabilidad de repararlas (por lo que recomiendan no cerrar las maletas). Nos han informado varias personas de robos de los contenidos de su equipaje cuando este ha sido precintado después de una inspección de la TSA.

Es muy difícil reclamar este tipo de robo, por lo que recomendamos en los viajes a EE.UU.:

1. No viajar con objetos de valor dentro del equipaje. Llevar joyas, cámaras, ordenadores portátiles etc. como equipaje de mano.
2. No cerrar la maleta con cerradura ya que se romperá.

– **El tren.**

• **Billetes.**

Los billetes incluyen un seguro obligatorio de accidentes y un seguro de pérdida de equipaje facturado.

Los billetes sólo se pueden cambiar una vez y no pueden estar caducados. Los gastos por el cambio son de 1,20 euros.

• **Retrasos.**

Si el retraso del tren supone la pérdida de un enlace o combinación confirmada, el viajero tiene derecho a pedir la devolución de un 25% o de un 50% del valor del billete, en función de que la demora sea del 50%, o más del 50% pero menos del 100%. También puede solicitar una indemnización por daños y perjuicios.

• **El tren de alta velocidad.**

El AVE tiene algunas reglas especiales.

Por pérdida o robo del equipaje facturado indemnizará hasta 300 euros por bulto.

Por demora superior a 5 minutos, devolverán el precio íntegro del billete.

Existen varios tipos de billete. Para las personas de más de 60 años y pensionistas existe la Tarjeta Dorada, con un descuento del 25 al 40%; o los billetes para adulto de ida y vuelta, con un descuento del 10 al 20%. Existen también diferentes abonos, que tienen diferentes descuentos según el recorrido.

Los billetes podrán ser anulados hasta 5 minutos antes de la salida del tren, anulación que conlleva el 15% de gastos.

– **Alquiler de vehículos.**

• **Seguros.**

Antes de iniciar un viaje en un vehículo de alquiler, hay que cerciorarse del tipo de seguro que tiene. Lo más normal es que el precio del alquiler incluya un seguro a terceros, por lo que sería conveniente contratar un seguro a todo riesgo y con seguro de ocupantes para evitar problemas. Si el precio del alquiler del vehículo incluye un seguro a todo riesgo, hay que cerciorarse si tiene franquicia, en cuyo caso, y ante un accidente en que la culpa recae en el conductor del vehículo alquilado, éste tendría que abonar en su caso el importe de la franquicia.

- **Asistencia en viajes.**

Junto con el seguro del vehículo, tiene que estar indicado el número de teléfono de la asistencia en viaje para el caso de accidente o avería. El usuario tiene derecho en este caso a que le arreglen el vehículo o le proporcionen otro.

La asistencia en viaje para llevar el vehículo al taller más cercano para su reparación, también cubre determinados servicios, como el de proporcionar otro medio de transporte hasta el lugar de destino, alojamiento en caso necesario...

6.2. Alojamientos

- **Reservas de hotel.**

Con el fin de evitar situaciones tales como la de llegar al hotel y encontrarse con que no tiene reserva, a pesar de haber la efectuado, lo recomendable es pedir la confirmación de la misma al hotel. Cuando ocurre este problema, lo mejor es hablarlo con el Director del hotel e intentar una solución amistosa. En el caso de que no haya solución al problema, tiene derecho a una indemnización por daños y perjuicios.

Si el cliente se ve obligado a dejar el hotel y cancelar su reserva, el hotel puede quedarse con la señal entregada con 7 días de antelación de la fecha fijada para ocupar el alojamiento.

Una vez que ya tiene habitación en el hotel, tiene que tener en cuenta que si el encargado le pide el D.N.I. o Pasaporte para anotar sus datos, bajo ningún concepto podrá retenerlo sino que, una vez tomados sus datos, tiene que devolverlo.

– **Características inferiores a las contratadas y mala calidad de los servicios.**

Los hoteles suelen disponer de folletos de publicidad donde se contiene información sobre sus servicios, situación, lugares cercanos de interés, capacidad,... Cuando no se cumplen las condiciones pactadas, por ejemplo, cuando se ha contratado una habitación con vistas y no las tiene; o cuando en la publicidad del hotel se indica que está en primera línea de playa y no es cierto; o cuando la categoría del hotel es inferior a la contratada, entre otros casos, hay que intentar de nuevo un acuerdo con el Director del hotel a fin de solucionar el problema (si es que tiene solución, como en el caso de un cambio de habitación) de una manera amistosa y rápida.

Otro problema que puede surgir es que el hotel no cuente con los servicios ofertados, como aire acondicionado, caja fuerte, teléfono, radio, televisión,...

En el caso de que estos problemas no se solucionen, podrá solicitar la correspondiente indemnización por daños y perjuicios y por supuesto, y como paso previo, pedir la Hoja de Reclamaciones, con la que obligatoriamente deben contar todo este tipo de establecimientos.

– **Accidentes en hoteles.**

En caso de sufrir algún tipo de accidente debido a las características o al mantenimiento de las instalaciones hoteleras, debemos realizar la correspondiente denuncia para, posteriormente, reclamar por los daños que hemos sufrido. Normalmente, este tipo de establecimientos cuenta con seguros para cubrir los riesgos por responsabilidad civil de sus empleados o instalaciones.

– **Robos.**

En el momento en que se produzca un robo, lo primero que hay que hacer es denunciarlo en Comisara o pedir que desde el hotel se avise a la policía para que acuda.

Cuando el robo se produce dentro del establecimiento hotelero, hay que ponerlo también en conocimiento de su dirección, donde deberán informarle sobre si el hotel tiene un seguro contratado que cubra este riesgo, en cuyo caso, el hotel lo tendrá que poner en conocimiento de la aseguradora, y ésta proceder a indemnizar al perjudicado.

Cuando el robo se ha producido en la habitación del hotel o en su caja fuerte (y el perjudicado haya conservado el resguardo correspondiente), la reclamación ha de dirigirse directamente al hotel y tendrá derecho el perjudicado a la correspondiente indemnización de daños y perjuicios.

Es recomendable utilizar las cajas fuertes (dentro de la habitación o en la recepción) para evitar robos, o en caso de que se cometan, poder reclamar al hotel, sin ningún tipo de problemas.

6.3. Las reclamaciones

La reclamación podrá hacerse en los documentos específicos que facilite el transportista, el encargado del alojamiento, la agencia de viajes..., en definitiva, el responsable de la mala prestación del servicio o del problema surgido. Las reclamaciones deben hacerse inmediatamente después de surgida la incidencia y por escrito, de tal forma que quede constancia siempre de que se ha realizado y conservando en todo caso una copia o duplicado de la misma.

En España, todos los establecimientos abiertos al público en general tienen un libro de reclamaciones que los empleados están obligados a ofrecer al cliente si éste desea poner una queja, además de facilitarle las explicaciones que sean necesarias para su adecuada cumplimentación. Se trata de hojas de reclamación presentadas en un modelo oficial aprobado por el organismo competente de la comunidad Autónoma de que se trate. Se trata de cuatro hojas de distinto color en

modelo de calco donde el perjudicado expondrá los motivos de la reclamación. Una copia la conservará el reclamante a efectos de constancia y remitirá el original al organismo competente en materia de consumo del domicilio del reclamado. El reclamante podrá unir a la hoja de reclamación que entregue al organismo de consumo, cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos. En el caso de reclamaciones sobre precios será preceptiva la presentación de una copia de la factura.

Es muy importante conservar toda la documentación relacionada con el viaje, que luego nos puede servir de prueba: folletos y catálogos, facturas, billetes, ticket de gastos originados,...

Conviene solicitar estas hojas en el momento en que se aprecia la incidencia o problema que impide el pleno disfrute del viaje y entregarla al organismo de consumo también cuanto antes, al tratarse de plazos de reclamación bastante breves.

Si el establecimiento se negara a entregar una hoja de reclamación, éstas también se pueden conseguir en el organismo de consumo, poniéndole en conocimiento esta circunstancia.

La reclamación conviene que sea clara, concisa, legible, aportando los datos concretos sobre los hechos ocurridos y, a ser posible, que sean comprobables. No hay que olvidar consignar los datos personales y domicilio, a fin de que la contestación llegue lo antes posible.

El organismo competente en materia de consumo abrirá un expediente e investigará la realidad de lo ocurrido. Finalmente emitirá un dictamen, sancionando, en su caso, al responsable.