



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la  
Educación**

**ESCUELA DE TURISMO**

**MANUAL OPERATIVO PARA EL DESARROLLO DEL  
TURISMO EMISIVO**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Licenciada en Turismo**

**Autor: Cecilia Vicuña Garzón**

**Director: Lcda. Karina Farfán**

**Cuenca, Ecuador  
2008**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar el presente trabajo de forma total a Papá y Mamá que nuevamente, con mucha paciencia, han sabido comprenderme y apoyarme para llegar hasta este nuevo objetivo planteado en mi vida.

Gracias por estar conmigo y dejarme cumplir mis sueños.

Ceci

## **AGRADECIMIENTOS**

El resultado de un buen trabajo es el apoyo con el que se pueda contar, por eso quiero agradecer primeramente a mi directora la Lcda. Karina Farfán quien supo encaminarme en la realización de esta Tesis, además de forma especial quiero agradecer a la Agencia de Viajes SEITUR CUENCA y en calidad de su Gerente la Sra. Mariela Monsalve, a mis compañeras de counter pero sobretodo amigas: Silvia y Ana quienes estuvieron conmigo alentándome diariamente y colaborando con información valiosa; en fin a todo el personal tanto de Cuenca como de Quito; y a Carlos por escucharme y saber estar ahí.

Mil gracias por todo.

Cecilia

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPITULO I:</b>	<b>ORIGEN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.....</b>	<b>2</b>
1.1	Origen y funcionamiento de las Agencias de Viajes en el mundo.....	2
1.1.1	Historia y recapitulación.....	2
1.1.2	Ministerio de Turismo.....	5
1.1.3	Organización Mundial del Turismo.....	6
1.2	Agencias de Viajes en el Ecuador.....	7
1.3	Agencias de Viajes en Cuenca.....	8
1.4	Las agencias de Viajes según la ley de turismo.....	8
1.4.1	Agencias de Viajes Mayoristas.....	10
1.4.2	Agencias de Viajes Internacionales.....	11
1.4.3	Agencias de Viajes Operadoras.....	12
1.4.4	Consolidadoras.....	13
1.4.5	In Plants.....	16
1.4.6	Out Plants.....	16
1.5	Requisitos para la creación de una Agencia de Viajes.....	16
1.6	La IATA.....	25
<b>CAPITULO II:</b>	<b>PLAN DE MANEJO PARA UNA AGENCIA DE VIAJES INTERNACIONAL .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITULO III:</b>	<b>MODALIDADES DE MERCADEO EN LA AGENCIA DE VIAJES INTERNACIONAL SEITUR .....</b>	<b>28</b>
1.1	Publicidad.....	28

<b>CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>ANEXOS</b> .....	35
ANEXO 1.....	36
ANEXO 2 .....	40
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	59

## **RESUMEN**

Las agencias de viajes han venido a ser la clave fundamental en el desarrollo del turismo a nivel mundial, la venta de pasajes y servicios turísticos son siempre ofrecidos, vendidos y operados por Agencias de Viajes las cuales tiene como principal propósito impulsar nuevas corrientes turísticas para generar siempre un turismo de calidad para ser ofrecidos a pasajeros con altas aspiraciones que demanden excelentes servicios.

Para la realización del presente trabajo se utilizó una metodología de recopilación de datos a través de bibliografía sustentable relacionada con el manejo mismo de agencias, promoción turística, marketing, manejo de personal y uso de sistemas de reservas; pero sobretodo, de la experiencia diaria en una Agencia de Viajes Internacional, donde se planteó este manual como aplicación para probar su eficacia y funcionabilidad.

Es importante destacar que el aporte se lo recibió igualmente de los Agentes de Counter de la Agencia de Viajes SEITUR.

## **ABSTRACT**

The Travel Agencies have been a fundamental piece for tourism development world wide. The main purpose of travel agencies, through the sale of airline tickets and tourism services, is to promote the latest tourism opportunities of high quality to tourists with high expectations and service standards.

For this thesis we have compilation methodology of data through a substantial bibliography related to agencies` management, tourism marketing, human resources, the use of reservations systems and most importantly the daily experience of working at an international travel agency, where the application of this manual has been established, proving it`s efficiency and functionality.

It`s important to emphasize the contribution of travel agents, from the travel agency counter of SEITUR.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

El objetivo principal de la siguiente investigación es elaborar un manual operativo para el desarrollo del turismo emisor que sirva de guía para el agente de viajes, en donde se especifique claramente los procedimientos a seguir en counter.

### **Objetivos Específicos:**

1. Conocer lo que es counter internacional y counter nacional.
2. Detallar las actividades realizadas en counter internacional y su relación con counter nacional.
3. Describir los servicios turísticos que se promocionan y venden en agencias de viajes internacionales.
4. Determinar cuales son los procedimientos a seguir para un desarrollo progresivo en la venta de los servicios turísticos en Agencias de Viajes Internacionales.



## INTRODUCCION

Existe una gran oferta turística en lo que se refiere al ofrecimiento de servicios turísticos en nuestro país así como en el mundo entero, tenemos Agencias de Viajes Operadoras, Agencias de Viajes Internacionales y Agencias de Viajes Mayoristas distribuidas en toda la ciudad. La diferenciación está en el tipo de servicio turístico que pueden ofrecer al público, es decir, no todas pueden, según la ley, ofrecer la misma clase prestación de servicios relacionados con el turismo, además de la capacidad del personal, las políticas internas, su razón social, en fin, cuestiones que implican la autonomía de la empresa. Pero en algo que deben coincidir todas, es en la adecuada administración y en la correcta prestación de los servicios que estén incluidos dentro de la legislación ecuatoriana y que sean considerados como legales según su clasificación.

En este caso nos vamos a centrar en lo que son las Agencias de Viajes Internacionales quienes son las encargadas de realizar turismo emisor y, lo más importante, en la realización de un manual operativo donde se incluya indicaciones generales así como específicas del trabajo en una Agencia de Viajes. Se pretende crear un manual con datos actualizados para que los beneficiarios directos o indirectos conozcan su cobertura y puedan aplicar en su campo laboral.

El manual cuenta con una justificación laboral de cada uno de sus empleados, quienes conforman el potencial humano y la relación que tienen sus labores. La correcta participación del personal en la empresa después de una selección previa y acertada de los trabajadores a través de un hábil departamento de RRHH.

Se pretende demostrar para que se crea una agencia y cuales son las necesidades que va a satisfacer así como su finalidad y quienes son favorecidos con ella, además que se muestra el orden gradual del trabajo con el correcto uso de los recursos que se tiene.

Además el manual cuenta con toda la información que se maneja en una Agencia de Viajes Internacional, el idioma utilizado, su diferencia con las Operadoras y Mayoristas y todas las actividades que le competen a este tipo de empresas.

El Documento quedaría como un aporte para las futuras generaciones que ingresarían a incursionar en el increíble mundo del turismo, éste además de ser una guía, sería un instrumento de trabajo diario.

## CAPITULO I

### ORIGEN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

#### 1.1 Origen y funcionamiento de las Agencias de Viajes en el mundo

##### 1.1.1 Historia y recapitulación

**«Quién no viaje no conoce el valor del hombre »**

“Durante toda la historia de la humanidad las personas han viajado por razones económicas, políticas, sociales y culturales. En la mayoría de los casos por motivos individuales, familiares, viajes de exploración, de formación, especialmente por estudiantes, religiosos, trabajadores, políticos, escritores e intelectuales. En grupos siempre han viajado emigrantes y peregrinos, que se hospedaban en posadas y residencias familiares o religiosas.

Etimológicamente TURISMO se deriva de la palabra latina «tornus», que significa la acción de movimiento y retorno. Su definición actual es la afición a viajar para conocer un país o una región y la organización de los medios que permiten y facilitan esos viajes para el recreo, paseo, conocimiento y diversión.

El 5 de julio de 1841 un tren partió de Leicester a Longhborogh , en Inglaterra, llevando un grupo de pasajeros, miembros de la «Sociedad de la Esperanza», cuyo destino era encontrar nuevos pueblos, nuevas personas y nuevas cosas. Así comenzó el primer viaje organizado y dirigido por Thomas Cook iniciando la época moderna del Turismo. Cuando años más tarde surge la primera «Agencia de Viajes Cook’s Tours» en 1841, quien ofrecía servicios de medidora entre la demanda del cliente y una oferta de transporte, alojamientos y atractivos Turísticos. Envío su primer grupo de turistas a Glasgow fueron recibidos con salves de cañonazos y hasta una banda musical. 1851 fue el año de la Gran Exposición en Londres donde asistieron más de 6 millones de visitantes, especialmente de los países europeos, aunque los precios de las habitaciones y del transporte eran excesivamente caros, cuando los ingleses demostraron su superioridad económica y cultural.

El invento del ferrocarril dio un nuevo impulso al interés de viajar de los turistas; luego se incluyó el turismo de playa o baño. A fines del siglo pasado se inició el turismo invernal, con actividades propias de esa fría estación, y actividades para el cuidado de la salud, con sanatorios y baños termales. A principios del siglo pasado el automóvil, luego el avión y la navegación acercaron más a los pueblos, por lo tanto creció el interés del turismo. Sin embargo, las Guerras Mundiales que se efectuaron en Europa, y la crisis económica mundial, cuando había comenzado el turismo, paralizaron las actividades a nivel mundial.

Las primeras manifestaciones del Turismo las encontramos en los hechos que refieren viajes como antigua forma de turismo. En la literatura podemos observar claramente esos viajes: La Eneida, La Odisea y La Ilíada. Los juegos olímpicos Griegos causando muchos desplazamientos con motivaciones características de turismo y recreación.

En la Edad Media el deseo de conquista motiva desplazamientos humanos con deseos de conquistar regiones. Guerra de la "Cruzadas", peregrinaciones, existencia de posadas en los caminos, expansión y búsqueda de nuevas rutas comerciales. A mediados del siglo XVI aparece en Italia el uso de coches y carrozas, en Alemania surge el coche de uso ligero denominado Berlina. En el siglo XIX se desarrollan las líneas ferroviarias especialmente en Europa y Estados Unidos. A mediados de este siglo se considera a los Museos y Monumentos como lugares de interés turístico y se establecen regulaciones de horarios y precios. Entre otras manifestaciones tenemos el surgimiento de promotores internacionales y el desarrollo de grandes compañías ferrocarrileras. Se desarrolla la tendencia a eventos deportivos, Clubs Alpinos y una primitiva labor propagandística y la creación de oficinas de información. En el siglo XX se vivencia un tímido crecimiento, cortado bruscamente por la primera guerra mundial (1914 – 1918). El Turismo se recupera en la post guerra, hasta el año 1929 que decae por efectos negativos de la gran depresión de los Estado Unidos.

El Transporte Marítimo se establece como único medio transcontinental. Entre los barcos podemos mencionar: El Lucitania, Mauritania de la Cunard Line; Titanic de la White Star Line. Comienzan las rutas en el Mediterráneo y los Cruceros con iniciación de las rutas turísticas y la sustitución de los antiguos vehículos de vapor por los de combustión interna (Henry Ford).

Los acontecimientos que marcan el principio de la transportación área comienzan cuando en 1919 un NC4 de Estados Unidos cruzó el Atlántico en vuelo New York-Plymouth donde un avión británico recorre desde Terranova a Irlanda sin escala. Desde la II guerra mundial el continente Europeo entra en una etapa de reconstrucción y recuperación económica y social, el mejoramiento de los niveles de vida incrementa el turismo y se inicia una etapa de avances dentro de la transportación área:

- 1944 Creación de la I.A.T.A
- 1947 Aparece el Constellation
- 1948 Primer vuelo del Vickers Viscount, turbo hélice
- 1955 Aparece el Carabelle
- 1957 El B-707 terramotor a reacción, El Comet I, El Tupolet.

Debido al avance técnico comienza la era de los aviones modernos como por ejemplo: la familia de los Douglas DC3 hasta DC10 con capacidad para 200 pasajeros; la Boing con sus 707, 727, 747 con capacidad para mas de 300 pasajeros y por últimos los aviones Supersónicos como el Concorde y Tupolet.

En materia de navegación se construyen barcos cada vez más lujosos, que la rapidez la proporcionan los aviones. Los Ferry Boata usados en continente europeo; Las Car-Ferry para transportar al pasajero y su automóvil y los Hoovercraf.”<sup>1</sup>

Con el pasar de los años, la industria del turismo desde sus orígenes ha podido evolucionar hasta llegar a una era donde las facilidades y los servicios son brindados por millones de personas para el disfrute de quienes llamamos turistas que utilizando varios recursos se deciden hacer turismo.

Varias opciones son ahora planteadas tales como cruceros, charters, viajes de fin de año, en fin, cualquiera sea el propósito, el turismo va surgiendo en las diferentes sociedades a pesar de las crisis económicas, políticas y ambientales que sufren las diferentes sociedades.

---

<sup>1</sup> **Disponible en Internet:** <http://www.colonialtours.com.do/historiadelturismo.htm>  
14/ENE/2007

Las nuevas invenciones y la visión futurista de la manera de fomentar el turismo hacen que el flujo turístico crezca en una medida impresionante y deja beneficios a todos los involucrados directa e indirectamente.

## **El Turista**

Se entiende por turista a toda persona sin distinción de raza, sexo, lengua y religión que entre en un lugar distinto de aquel donde tiene fijada su residencia habitual y que permanezca en el más de 24 horas y menos de 6 meses con fines de turismo y sin propósito de inmigración.<sup>2</sup>

### **1.1.2 Organización Mundial del Turismo:**

“La Organización Mundial del Turismo (OMT) es la principal organización internacional en el campo de viajes y turismo. Se fundó en 1975 con sede en Madrid, España, como resultado de la transformación de la Unión Internacional de Organizaciones Oficiales de Viajes (IUOTO) a un cuerpo intergubernamental. Su objetivo fundamental es el fomento y desarrollo del turismo, con el objetivo de contribuir al crecimiento económico, el entendimiento internacional, la paz mundial, la prosperidad universal y el respeto por los derechos humanos, la libertad individual, independientemente de la raza, el sexo, el idioma o la religión, poniendo atención especial a los intereses de los países en desarrollo.

O.M.T (Organización mundial del Turismo): es la única organización intergubernamental cuya actividad se extiende a todos los sectores del turismo a escala mundial, y comprende como Miembros del Estado, territorios dependientes y a representantes del sector operacional privado. La O.M.T funciona a nivel universal y a través de seis (6) Comisiones Regionales (Africa, América, Asia, Meridional, Asia Oriental y el Pacífico). La organización ofrece a sus Estados Miembros un

---

<sup>2</sup> **Disponible en Internet:** <http://www.colonialtours.com.do/historiadelturismo.htm>  
14/ENE/2007

mecanismo permanente de consulta, cooperación y toma de decisiones en todos los campos del Turismo.”<sup>3</sup>

### **1.1.3 Ministerio de Turismo del Ecuador**

“El Ministerio de Información y Turismo del Ecuador, fue creado por el Presidente de la República, Arq. Sixto Durán Ballén, mediante Decreto Ejecutivo N.04 el 10 de agosto de 1992, tras suprimir la Secretaría Nacional de Comunicación -SENAC-, entidad dependiente de la Presidencia de la República y pasar el recurso humano, técnico, y financiero.

El Decreto Ejecutivo en mención, en su artículo 6 señala que: el Ministro de Información y Turismo será, al mismo tiempo, el delegado del Presidente de la República al Directorio de la Corporación Ecuatoriana de Turismo, de conformidad con el artículo 6 de la Ley de Turismo vigente a esa fecha.

El 29 junio de 1994 el Presidente Durán Ballén, mediante Decreto Ejecutivo No. 2841, modifica el Decreto N.04 de 10 de agosto de 1992 y cambia la denominación al Ministerio de Información y Turismo, por Ministerio de Turismo.

El 23 diciembre de 1998, el Presidente Jamil Mahuad mediante Decreto Ejecutivo N. 412 al considerar que el funcionamiento del sector turístico está encargado del Ministerio de Turismo y la Corporación Ecuatoriana de Turismo y que es necesario optimizar su gestión, fusiona en una sola entidad el Ministerio de Turismo y la Corporación Ecuatoriana de Turismo, bajo la denominación de Ministerio de Turismo. Los funcionarios, empleados y trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Turismo pasan desde esa fecha a prestar sus servicios en el Ministerio de Turismo.

En 1999 el Presidente Mahuad, mediante Decreto Ejecutivo, 1323 fusiona los ministerios de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca y de Turismo, en una

---

<sup>3</sup> **Disponible en Internet:** <http://www.cinu.org.mx/negocios/otm.htm> 27/FEB/2007

sola entidad, que se denomina Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Turismo.

En enero del 2000, mediante Decreto Ejecutivo N.26 el Dr. Gustavo Noboa Bejarano, en su calidad de Presidente de la República, le devuelve la categoría de Ministerio a la entonces Subsecretaría de Turismo del MICIP y la fusiona al Ministerio de Ambiente en una sola entidad denominada Ministerio de Turismo y Ambiente. En abril del 2000 el mismo Presidente de la República, Dr. Gustavo Noboa Bejarano mediante Decreto Ejecutivo N.259, deroga el Decreto N.26 e individualiza el funcionamiento de las dos áreas turismo y ambiente con total independencia jurídica, financiera y administrativa, dejándolos como Ministerio de Turismo y Ministerio de Ambiente.”<sup>4</sup>

## **1.2 Agencias de Viajes en el Ecuador**

Con el pasar de los años el desarrollo de las agencias de viajes en nuestro país ha venido avanzando a tal punto de tener todo automatizado, si preguntamos a las generaciones pasadas como era el trabajo en una agencia seguro nos enteraremos de ciertos procedimientos que hoy en día son totalmente obsoletos.

Existen agencias de viajes con una trayectoria de mas de 50 años en el mundo del turismo y que se han venido fortificando con el pasar de los años, ganándose la credibilidad de la gente y de los prestadores de servicios, siendo esto un aporte muy valiosos para una empresa.

Tomando en cuenta el avanzado ritmo del crecimiento del flujo turístico, existe de igual manera un crecimiento en la oferta de productos y en la creación de agencias de

---

<sup>4</sup> **Disponible en Internet:**

[http://www.turismo.gov.ec/ministerio/index.php?option=com\\_content&task=view&id=12&Itemid=27](http://www.turismo.gov.ec/ministerio/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=27) 26/ENE/07

viajes. Lo que hay que saber diferenciar es la calidad de sus servicios, los cuales son adquiridos con el pasar de los años y son claramente caracterizados al momento del uso mismo de los servicios y es ahí donde los años de práctica y el profesionalismo se presentan para diferenciar una agencia de viajes de otra.

### **1.3 Agencias de Viajes en Cuenca**

Existen en Cuenca alrededor de 20 agencias de viajes no IATAS y más de una decena de agencias no IATAS las cuales se distribuyen el mercado Cuencano en lo que se refiere servicios turísticos.

Como estadísticas se puede presentar que el último informe enviado por la IATA para el año 2006 evidenció que Cuenca abarca únicamente el 4.79 % (aproximadamente 9 millones de dólares) del turismo nacional en lo que se refiere a pasajes aéreos internacionales, demostrando un favorable crecimiento continuo cada año, pero resaltando que de igual manera, cada año, se crean nuevas agencias de viajes en nuestra ciudad repartiéndose los ingresos que no crecen de manera proporcional al número de agencias de viajes que se integran a la competencia.

No se podría competir con mercados como el de Quito donde están la mayoría de consulados, empresas matrices, transnacionales y demás empresas que son representativas en cuanto a la venta de servicios turísticos y niveles de ingresos. Por lo que con el compromiso serio de todas las agencias de viajes se podría fomentar un mayor nivel de turismo en nuestra ciudad y generar una competencia para ciudades como Quito o Guayaquil, que a pesar de no contar con ventajas como las que tienen, se podría presentar nuevas alternativas de desarrollo del turismo Cuencano.

### **1.4 Las agencias de Viajes según la ley de turismo**

**Art. 77.- Definición:** Reglamento General de Actividades Turísticas

Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma



directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

El ejercicio de actividades propias de agencias de viajes queda reservado exclusivamente a las compañías a las que se refiere el inciso anterior, con excepción de las compañías de economía mixta, formadas con la participación del Estado y el concurso de capital privado; por lo tanto, será considerado contrario a este reglamento todo acto ejecutado dentro de estas actividades, por personas naturales o jurídicas que no se encuentren autorizadas dentro del marco legal aquí establecido.

#### **Art. 78.- Actividades**

Son actividades propias de las agencias de viajes las siguientes, que podrán ser desarrolladas dentro y fuera del país:

- a.** La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transportes locales o internacionales;
- b.** La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y en el exterior;
- c.** La organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional;
- d.** La prestación e intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del territorio nacional;
- e.** El alquiler y flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;
- f.** La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de productos turísticos;
- g.** La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;
- h.** La entrega de información turística y difusión de material de propaganda;
- i.** La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;

- j. El alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo y especializado;
- k. La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones; y,
- l. La intermediación en el despacho de carga y equipaje por cualquier medio de transporte.

#### **Art. 79.- Clasificación**

Las agencias de viajes, en razón del ámbito y extensión de sus actividades, se clasifican en:

- a. Mayoristas;
- b. Internacionales; y,
- c. Operadoras.

Las agencias internacionales y las operadoras podrán ejercer los dos tipos de actividades a la vez, siempre y cuando el activo real sea igual a la sumatoria de los requeridos para cada una de ellas. En la licencia anual de funcionamiento constará este particular.

Ni las agencias internacionales, ni los operadores, podrán en ningún caso realizar las actividades determinadas como propias de las agencias mayoristas; estas últimas no podrán efectuar las actividades de ninguna de las otras.

#### **1.4.1 Art. 80.- Agencias de Viajes Mayoristas**

Son agencias de viajes mayoristas las que proyectan, elaboran, organizan y venden en el país toda clase de servicios y paquetes turísticos del exterior a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, debidamente autorizadas; y, además, mediante la compra de servicios que complementa el turismo receptivo, organizan y venden en el campo internacional, a través de las agencias de viajes de otros países, o a través de su principal en el exterior.

Esta clase de agencias podrán representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, que no operen en el país, y realizar la intermediación en

la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones.

Las agencias de viajes mayoristas podrán también vender en el exterior los servicios turísticos que adquieran localmente a las agencias operadoras, o a los prestatarios de los servicios.

Las agencias de viajes mayoristas podrán actuar como representantes en el Ecuador de agencias de viajes extranjeras, pero deberán declarar este particular ante el Ministerio de Turismo.

#### **1.4.2 Art. 81.- Agencias de Viajes Internacionales**

Son agencias de viajes internacionales las que comercializan el producto de las agencias mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario; o bien proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos, directamente al usuario o comercializan, tanto local como internacionalmente, el producto de las agencias operadoras. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional.

**Art. 90.- Servicios de Agencias internacionales.-** La actividad de las agencias internacionales se desenvolverá dentro del marco establecido en las siguientes letras:

- a. Venta directa al usuario de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias mayoristas;
- b. Venta directa al usuario, tanto nacional como internacionalmente, de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias operadoras, o a través de los sistemas computarizados de reservas que operan en el país;
- c. Venta y reserva de pasajes aéreos nacionales o internacionales así como de cualquier tipo de servicios de transporte marítimo, fluvial o terrestre;
- d. Venta y reserva de servicios de alojamiento;
- e. Organización de un producto propio para ser prestado en el exterior;
- f. Información turística y difusión de material de propaganda;
- g. Expedición y transferencias de equipajes y carga por cualquier medio de transporte;

- h.** Venta de pólizas inherentes a la actividad turística de pérdidas o deterioro de equipajes y otros que cubran los riesgos derivados del viaje;
- i.** Venta de los servicios de alquiler de vehículos;
- j.** Flete de aviones para la prestación de servicios;
- k.** Asesoramiento e intervención en el trámite de pasaportes y demás documentos de viaje necesarios; y,
- l.** Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Cuando, de acuerdo a las atribuciones de su clasificación, se trate de la venta de un producto que no tiene intermediación de una mayorista en Ecuador, las agencias internacionales podrán realizar la venta de dicho producto directamente a los usuarios y consumidores.

#### **1.4.3 Art. 82.- Agencias de Viajes Operadoras**

Son agencias de viajes operadoras las que elaboran, organizan, operan y venden, ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

**Art. 89.- Servicios de agencias operadoras.-** Todos los servicios prestados por las agencias operadoras, de acuerdo a las atribuciones de su clasificación, pueden ser ofertados y vendidos, directamente, tanto nacional como internacionalmente.

Su actividad se desenvolverá dentro del siguiente marco:

- a.** Proyección, organización, operación y venta de todos los servicios turísticos dentro del territorio nacional;
- b.** Venta, nacional e internacional, de todos los servicios turísticos a ser prestados dentro del Ecuador, ya sea directamente o a través de las agencias de viajes;
- c.** Venta directa en el territorio ecuatoriano de pasajes aéreos nacionales, así como de cualquier otro tipo de servicios de transporte marítimo o terrestre dentro del país;

- d.** Reserva, adquisición y venta de boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas naturales protegidas dentro del país;
- e.** Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo dentro del país;
- f.** Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte, para la realización de servicios turísticos propios de su actividad, dentro del país; y,
- g.** Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Para la operación de los programas turísticos dentro del país, las agencias deberán utilizar guías turísticos, que posean sus licencias debidamente expedidas por el Ministerio de Turismo, previa la evaluación correspondiente.

Para la operación del transporte turístico dentro del país, la operadora deberá exhibir en el vehículo su nombre y número de registro. Los guías responsables del transporte deberán portar siempre su licencia debidamente autorizada, al igual que la orden de servicio sellada y fechada por la operadora a su cargo. No podrán prestar el servicio de transporte turístico ninguna persona natural o jurídica, que no esté registrada legalmente en el Ministerio de Turismo, como agencia de viajes operadora.<sup>5</sup>

#### **1.4.4 Consolidadoras**

“Ante la situación que viven las agencias de viajes por la baja de comisiones de las líneas aéreas, un grupo de empresas creativas e innovadoras proponen una forma de hacer negocios diferentes a la manera tradicional.

Es por todos sabido que las agencias de viajes se enfrentan día a día con:

1. Las bajas comisiones pagadas por la mayor parte de las líneas aéreas.
2. Toma de decisiones en función a los proveedores y no en base al cliente y sus necesidades.
3. Supervivencia a través del cobro de los cargos por servicio.

---

<sup>5</sup> Registro oficial N° 726 – Diciembre del 2002

4. Altos costos de administración (IATA, BSP. fianzas).
5. El modelo de negocios de la mayoría de las agencias de viajes está desarrollado en base a antiguas necesidades del mercado de viajes.
6. Muchas agencias *boleteadoras*, pocas agencias consultoras de viajes.
7. Mínima re-inversión para la modernización y optimización de procesos de operación, mercadotecnia y administración.
8. Falta de profesionalización del personal que brinda los servicios en muchas de las agencias.
9. Pocas agencias tienen implantados sistemas de gestión que les permita modernizarse y mejorar la calidad de sus servicios.

Ante este panorama han surgido algunas empresas, que se han denominado “consolidadoras” cuyo objetivo ha sido integrar soluciones multidisciplinarias para hacer mas eficientes los procesos de operación y ventas, de mercadotecnia y de administración para las agencia de viajes.

El resultado es el diseño de una nueva forma de trabajar para asegurar su lugar en el mercado y mantenerse a la vanguardia, con ventajas competitivas, mayores comisiones, menores costos, más ventas, más calidad, menos reclamaciones, simplemente con mejores negocios no sólo para hoy sino listos para el futuro. Dichas empresas están aprovechando la economía de escalas para obtener beneficios directos y tangibles en el corto plazo.

Los beneficios del modelo de negocios de una consolidadora es tener acceso al software web que permite mayores ingresos por comisión hasta del 9% en boletos aéreos y del 15% en servicios terrestres.

Las cuestiones que se deben analizar para tomar el riesgo y mantenerse en el negocio son:

Ser independientes

- Implica hacer una gran inversión para lograr la competitividad necesaria en el mercado actual.
- Permanecer solo en los difíciles caminos de la actividad de los viajes.

Comprar una franquicia.

- Se pierde autonomía y libertad de movimiento y en muchos casos se toman decisiones en función a la franquicia adquirida y no al cliente.
- Representa también una importante inversión y pago de regalías mensuales.

Hacerse miembros de una consolidadora.

- Aprovechar los beneficios de una economía de escalas, obtener más comisiones, optimizar su operación y más ventajas competitivas.
- Todo a un bajo costo autofinanciable, ganando más desde la primera venta.

La consolidadoras dicen no ser franquicias por los siguientes aspectos:

1. No es necesario hacer una gran inversión.
2. Autonomía en toma de decisiones.
3. Control independiente de operación.
4. Mantiene su propia imagen corporativa.
5. Sin “fee’s” mensuales.

Las ventajas de una franquicia pero sin ataduras.

**Requisitos para que una empresa pueda integrarse a la consolidadora:**

Estar constituida legalmente como agencia de viajes con cédula de Registro Nacional de Turismo, cumplir con el proceso de contratación y mantener compras de servicios de viaje por un monto establecido (*dicho nivel de compras deberá mantenerse a partir del 3er trimestre, ya que los primeros dos trimestres son de gracia*).

Los procesos de contratación contemplan la firma de un convenio y en algunos casos el pago inicial para contar con el sistema; inducción y capacitación; entrega de paquetes contratados y firmas electrónicas correspondientes.

Fuente: Presentación de las agencias de viajes afiliadas a la Canaco Ciudad de México. 23 de mayo de 2006.”<sup>6</sup>

#### **1.4.5 In plants**

Los in plantes son pequeñas sucursales, por así llamarlos, de una agencia de viajes que se encuentran dentro de una empresa, cualquiera sea su actividad y que manejen volúmenes grandes de trabajo, para estar a cargo del los viajes nacionales e internacionales, trámites, despachos, valija, etc. de todos los miembros que forman parte de esa institución y que requieran, de la matriz, tener una persona encargada para trabajar directamente con ellos.

Tienen su propio departamento y extensión telefónica en las instalaciones de la empresa y deben estar en contacto permanente con la matriz y el aeropuerto. Suele ser solamente una persona quien trabaje en el implant, quien debe estar preparada en el manejo de los sistemas, documentos y demás para evitar cualquier inconveniente.

#### **1.4.6 Out Plants**

Los Out Plants son pequeños departamentos, por así llamarlos, dentro de la agencia matriz pero que se encargan específicamente de una empresa. Realizan el mismo trabajo que un implant con la diferencia de que no se encuentran dentro de la propia empresa.

### **1.5 Requisitos para la creación de una Agencia de Viajes**

**Art. 83.- Exigencias para los locales.-** Los locales que se destinen al funcionamiento de agencias de viajes, no podrán ser compartidos con otro tipo de

---

<sup>6</sup> **Disponible en Internet** : turismo@ccmexico.com.mx (14/ENE/2007)



actividad económica ajena a la actividad turística. Tendrán una superficie mínima de treinta metros cuadrados y contarán con los servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax, y una batería de servicios higiénicos, cuando menos.

**Art. 84.- Certificado de Registro.-** En el certificado de registro, constará el número de registro de la agencia el cual servirá para su identificación en todo acto a desarrollar en el ejercicio de la actividad.

En toda publicidad impresa que realice una agencia de viajes se indicará el número de registro otorgado por el Ministerio de Turismo, el nombre de la agencia o, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección. El material publicitario deberá corresponder a la realidad de la oferta.

**Art. 85.- Variación en los valores anunciados por servicios.-** El valor anunciado de los servicios sueltos o de los paquetes turísticos podrá ser variado cuando se produzca antes de la perfección del contrato.

En el caso de los paquetes turísticos previamente programados, las condiciones de posible variación del precio deben constar claramente especificadas, con todas sus circunstancias, en el programa, y podrán darse por las causales de fluctuación en el tipo de cambio de las monedas o por modificación de tarifas de transporte, servicios y mínimo de participantes en las que la agencia de viajes no tenga incidencia.

Cuando la variación del valor anunciado sea mayor a un veinte por ciento, el cliente podrá desistir de los servicios, con derecho al reembolso de sus pagos exceptuando los gastos de gestión y anulación, si los hubiere.

**Art. 86.- Desistimiento de los servicios.-** En todo momento el cliente 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 de los depósitos que se hubieren pactado y hecho efectivos, pero deberá reconocer a la agencia de viajes los montos que a continuación se indican:

- a. En el caso de servicios sueltos y paquetes turísticos, los gastos de comunicación y gestión, así como los de anulación debidamente justificados; y,
- b. Cuando los servicios contratados y desistidos consistieran o incluyeran boletos de cualquier tipo o cualquier servicio turístico que estuviere sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo a estas condiciones económicas especiales de contratación entre la agencia de viajes, el operador de servicios, el propietario u operador de los servicios y la agencia y el usuario.

**Art. 87.- Prestación de la totalidad de los servicios.-** Las agencias de viajes están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, dentro de las condiciones y características estipuladas. Solo la fuerza mayor le eximirá de esta obligación.

**Art. 88.- Sustitución de servicios.-** Las agencias de viajes brindarán siempre a sus clientes, la posibilidad de optar por el reembolso de lo no utilizado, o por la sustitución con otro servicio de similares características. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

### **Trámite para la creación de una agencia de viajes**

Para establecer una Agencia de Viajes, se debe obligatoriamente constituirse como empresa sujeta a control de la Superintendencia de Compañías. Las Agencias de Viajes se clasifican en Mayoristas, Internacionales y Operadoras. Entre las Agencias de Viajes internacionales y operadoras hay dualidad.

El Trámite para la constitución de una compañía es el siguiente:

**1) Reserva del nombre** en la Superintendencia de Compañías. (Mínimo 10 opciones). La reserva del nombre tendrá validez por el plazo de **treinta días**, contados desde la fecha de reserva. Este nombre puede ser posteriormente registrado en el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, lo cual otorga propiedad sobre el mismo. (Superintendencia de Compañías). En el caso de agencias de viajes se debe solicitar en el IEPI un certificado de búsqueda del nombre comercial, el mismo que será entregado en el Ministerio de Turismo.

Posteriormente se abre una cuenta de integración de la compañía, conforme a los capitales mínimos establecidos para cada tipo de empresa en la Ley de Compañías:

Limitada USD 5.000; Sociedad Anónima USD 10.000. En el caso de agencias de viaje se aplican los mismos valores; pero se debe tomar en cuenta los valores del activo real fijados por el Ministerio de Turismo, los mismos que no serán exigibles en las ciudades que tengan menos de cincuenta mil habitantes

**2) Minuta de constitución de compañía** (firmada por un Abogado); se debe adjuntar el estatuto de la compañía, el cuadro de integración del capital. En el caso de agencias de viaje, como documentos habilitantes se debe adjuntar el certificado provisional de afiliación a la CAPTUR. Luego se eleva a escritura pública.

**3) Carta de solicitud de aprobación** dirigida al Superintendente de Compañías, suscrita por un abogado, en la que se pida la aprobación del contrato constitutivo y su registro, y se deben adjuntar tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía. La Superintendencia de Compañías revisa la documentación en 3 días, y emite su resolución si no encuentra objeciones.

En el caso de haberlas, emite un oficio de observaciones, las cuales deberán ser corregidas en la escritura pública o documentos que señale el oficio.

**4) Con la resolución se debe:**

\*Solicitar a la Superintendencia el extracto de la compañía para ser publicado en el diario de mayor circulación del lugar donde se va a domiciliar la misma;

\*Realizar la afiliación a la Cámara correspondiente dependiendo del objeto social y obtener el certificado de afiliación definitiva;

\*Registrar los nombramientos de Presidente y Gerente General o Representante Legal en el Registro Mercantil;

\*Obtener la patente municipal.

**5) Con estos documentos**, se debe acudir nuevamente a la Superintendencia de Compañías, quien emitirá una hoja de datos de la compañía; con éste se procede a realizar la marginación de las Resoluciones y a realizar el respectivo registro en el Registro Mercantil, a partir de este momento tiene validez jurídica. (Registro Mercantil)

**6) Se obtiene el RUC** en el Servicio de Rentas Internas para persona jurídica. (S.R.I.).

**7) Se abre un número patronal** de compañías en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (I.E.S.S.)

**8) Se obtiene** el Certificado de Registro en el Ministerio de Turismo.

### **Permisos para operar**

#### **\*Registro actividad turística**

**Obligación:** Obtener el Registro de Turismo en el Ministerio de Turismo.

#### **Requisitos:**

1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de capital o reforma de Estatutos.
2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil.
3. Copia del R.U.C.
4. Copia de la cédula de identidad.
5. Copia de la papeleta de votación
6. Copia del Contrato de compra-venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario, con la autorización de utilizar el nombre comercial.
7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPPI.
8. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
9. Lista de Preciso de los servicios ofertados (original y copia)
10. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

**Plazo:** Máximo 30 días después del inicio de la actividad

**Sanción:** El no registro se sanciona con USD 100,00 y la clausura del establecimiento.

**Base Legal:** Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.

### **\*Afiliación cámaras de turismo**

**Obligación:** Afiliarse a la respectiva Cámara Provincial de Turismo y pagar cuotas sociales

**Base Legal:** Ley de Cámaras de Turismo y su Reglamento Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional

Art. 4.- Todas las personas titulares o propietarias de empresas o establecimientos dedicados a actividades turísticas, tendrán, previo al ejercicio de dichas actividades, que afiliarse a la Cámara Provincial de Turismo de su respectiva jurisdicción.

Las Cámaras otorgarán los certificados de afiliación para la inscripción en el Registro Mercantil, a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la actividad turística.

### **Reglamento a la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo**

Art. 4.- Para efectos de la organización de las Cámaras Provinciales y de su afiliación a ellas, se considerarán como asociados a todas las personas, naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, propietarias de empresas y establecimientos dedicados a actividades turísticas, domiciliadas en el Ecuador, que realicen servicios relacionados con la actividad turística, y que, teniendo capacidad para contratar, hagan del turismo su profesión habitual.

Art. 5.- Las personas determinadas en el artículo anterior, estarán en la obligación de afiliarse a la Cámara de Turismo respectiva, y al así hacerlo, no tendrán la obligación de afiliarse a ninguna otra Cámara. Las Cámaras Provinciales procederán, de inmediato, a levantar el censo de aquellas personas dedicadas a la actividad turística, notificándoles por escrito para que, en el plazo de sesenta días, cumplan con esta obligación. Transcurrido este plazo, las Cámaras harán uso de la facultad que les concede la Ley y el presente Reglamento.

### **\*Licencia anual de funcionamiento**

**Obligación:** Renovar Licencia Única Anual de Funcionamiento en el Municipio de Cuenca.

**Plazo:** hasta el 30 de Junio de cada año.

**Sanción:** La no renovación se sanciona con clausura del establecimiento.

**Base Legal:** Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.

### **\*Patente municipal**

**Obligación:** Obtener el permiso de Patente, TODOS los comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico. Se lo realiza en el Municipio de Cuenca.

**Plazo:** hasta el 30 de Junio de cada año y el permiso tiene validez durante un año.

**Base Legal:** Ley de Régimen Municipal: Art. 381 al 386

Código Municipal para el DMQ, Ordenanza 001.Art. III 33 al III.

46 (R.O. No. 226 del 31 de diciembre de 1997); R.O. 234 del 29 de Dic. De 2000

### **\*Rótulos y publicidad exterior**

Sirve para colocar mensajes publicitarios (rótulos, letreros, etc.) en espacios públicos o inmuebles de propiedad privada.

**Obligación:** Pagar el permiso por la instalación de rótulos o cualquier medio de publicidad al Municipio correspondiente, es una autorización para instalar medios de publicidad exterior en espacios privados, públicos y de servicios generales.

**Plazo:** obtención una vez instalado el rótulo y el permiso tiene validez durante dos años.

**Base Legal:** Ordenanza 0096, R.O. 183, 3-X-2003 que reforma al Capítulo I de la Publicidad Exterior, Título III, del Libro Segundo del Código Municipal.

### **\*Bomberos**

**Obligación:** Pagar este permiso anualmente los propietarios de establecimientos comerciales. El pago se lo realiza en los bomberos.

**Plazo:** hasta 31 de Marzo de cada año, establecimientos turísticos

**Base Legal:**

### **\*Contribución 1 x mil a los activos fijos**

**(FMPTE)**

**Obligación:** el pago se lo realiza directamente en el Municipio de Cuenca mediante la presentación de formularios y balances.

**Plazo:** hasta el 30 de Junio de cada año.

**Base Legal:** Ley de Turismo, artículos 39 y 40.

Según la Ley de Turismo, en su Art. 39 y 40 se establece que para la promoción del turismo interno y receptivo del Ecuador, continuará funcionando el Fondo de

Promoción Turística del Ecuador, cuyo patrimonio autónomo contará con algunos ingresos, entre ellos:

a) La contribución del uno por mil sobre el valor de los activos fijos que deberán pagar anualmente TODOS los establecimientos prestadores de servicios al turismo.

**\* Sujetos obligados al pago**

Están obligados a realizar este pago todos los prestadores de servicios turísticos que cuenten o no con registro y Licencia Única Anual de Funcionamiento actualizados para la prestación de servicios turísticos; es decir, contribuyentes que explotan establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, transportes (aéreos, terrestres, acuáticos y rentadores de autos) y establecimientos de animación y entretenimiento.

**\* Donde se paga**

Mediante depósito en las cuentas corrientes del Fondo Mixto de Promoción Turística del Ecuador FMPTE

\* Cuenta Nos. 7731672 del Banco del Pichincha C. A.

\* Cuenta Nos. 5750415 del Banco del Pacífico C. A.

**\*Presentar balances**

**Obligación:** Presentar a la Superintendencia de Compañías Balance Anual, estado de Pérdidas y Ganancias; memorias e informes de los administradores y de organismos de vigilancia; nómina de los administradores, representantes regales y socios o accionistas.

**Plazo:** hasta el 30 de abril de cada año

**Base legal:** Ley de Compañías (Art. 20), Reglamento que establece la información y documentos que están obligados a remitir a la Superintendencia de Compañías, las sociedades sujetas a su vigilancia y control.

Las compañías sujetas a control de la Superintendencia de Compañías deben remitir a esta entidad, de conformidad con lo determinado en los artículos 20 y 23 de la Ley de Compañías, la siguiente información:

## INFORMACIÓN

- a) Estados financieros: de situación (balance general anual) y de resultados (pérdidas y ganancias), debidamente suscritos por el representante legal y el contador;
- b) Informe o memoria presentado por el representante legal, a la junta general de accionistas o socios que conoció y adoptó resoluciones sobre los estados financieros;
- c) Informe de los comisarios o del consejo de vigilancia presentados a la junta general de accionistas o de socios que conoció y adoptó resoluciones sobre los estados financieros;
- d) Informe de auditoria externa, si en función del monto total de activos del ejercicio económico anterior están obligados a contratarla, de acuerdo a las resoluciones emitidas por esta Superintendencia;
- e) Nómina de administradores o representantes legales;
- f) Nómina de accionistas o socios inscritos en el libro de acciones y accionistas o participaciones y socios, a la fecha de cierre de los estados financieros; y,
- g) Los demás datos que se establecen en este reglamento.

Las compañías de responsabilidad limitada, cuyos activos totales sean inferiores a cuatrocientos dólares, cuyos documentos señalados en el artículo anterior, con excepción de los mencionados en los literales b), c) y d).

Los estados financieros y la nómina de accionistas o socios serán presentados en los formularios únicos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, deben estar firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

### **\*Impuesto a los activos totales (1,5 x mil)**

**Obligación:** Es un comprobante de pago emitido por la Administración Zonal correspondiente por la cancelación del impuesto sobre los activos totales que se gravan a todos los comerciantes, industriales y a todas las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades económicas y estén obligadas a llevar contabilidad según el SRI.

**Plazo:** hasta el 30 de Junio

**Base Legal:** Ley de Régimen Municipal



### **\*impuesto predial**

**Obligación:** Pagar este impuesto anualmente los propietarios de inmuebles.

**Plazo:** de enero a junio hay una rebaja del 10% vencido este plazo hay un recarga del 2% hasta diciembre.

**Base Legal:** Ley de Régimen Municipal

### **\*Afilación patronal**

**En caso de ser establecimiento propio:**

**Dirección:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS

Compañías Limitadas y Sociedades Anónimas

\_ Solicitud debe bajar de Internet página Web: [www.iess.gov.ec](http://www.iess.gov.ec) –

EMPLEADORES

\_ Copia del RUC

\_ Copia de la Cédula de Identidad y nombramiento del Representante Legal

\_ Copia de Última planilla de pago de aportes

\_ Copia de planillas de teléfono, luz o agua

**Nota:**

1.- En caso de ser empresa nueva adjuntar contratos de trabajo legalizados por el Ministerio de Trabajo.<sup>7</sup>

## **1.6 La IATA**

**“Asociación de Transporte Aéreo Internacional, (en inglés International Air Transport Association o IATA).**

Se fundó en La Habana, Cuba, en abril de 1945. Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio de los consumidores de todo el mundo.

La IATA moderna es la sucesora de la *Asociación de Tráfico Aéreo Internacional* fundada en La Haya en 1919, el año de las primeras líneas aéreas regulares

---

<sup>7</sup> **Disponible en Internet:** [http://captur.com/Docs/creacion\\_agencia\\_viajes.pdf](http://captur.com/Docs/creacion_agencia_viajes.pdf) 26/ENE/07

internacionales del mundo. La asociación fue fundada por 57 miembros, de 31 naciones principalmente europeas y norteamericanas.

La industria de transporte aéreo internacional es ahora más de 100 veces mayor que en 1945. En esa fecha, se movilizaban anualmente en el mundo sólo 9 millones de pasajeros. Hoy, en un año, se mueven 1,800 millones de pasajeros. Pocos sectores pueden igualar el dinamismo de ese crecimiento que habría sido mucho menos espectacular sin las normas, prácticas y procedimientos desarrollados por la IATA. En la actualidad cuenta con 260 miembros de más de 130 países de todo el mundo, que transportan el 94% del tráfico internacional a nivel mundial.

Su principal función es promover transporte aéreo seguro, regular y económico para beneficio de las personas de todo el mundo, fomentar comercio aéreo y estudiar los problemas relacionados a lo antes mencionado. Además de proveer colaboración entre las empresas de transporte directa o indirectamente relacionadas con los servicios de transporte aéreo y cooperar con la recién creada Organización de Aviación Civil y otras organizaciones internacionales.”<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>**Disponible en Internet:**

[http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n\\_de\\_Transporte\\_A%C3%A9reo\\_Internacional](http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_de_Transporte_A%C3%A9reo_Internacional) (10/apr/2008)

## **CAPITULO II**

El capitulo II será presentado en un manual anexo.

## **CAPITULO III**

### **ACTIVIDADES DE MERCADEO**

El objetivo de establecer actividades de mercadeo como parte de este manual es aprender que debemos evaluar las motivaciones, factores y demás que muevan a la gente hacer turismo en nuestro país, indagando modos en los que se pueda captar el mercado ideal para una agencia de viajes y el ofrecimiento de un paquete en especial.

#### **“Importancia Socioeconómica y Cultural del Turismo en el mundo**

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas: es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera asimismo un mercado de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

El Turismo es un medio de intercambio social, ya que muestra efectivamente que la sociedad que desarrolla más actividad se capacita hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad.

En cuanto a la cultura, es realmente el radio dentro del campo de la acción de la empresa turística. Cultura es el término que determina el imán que poseen las regiones para el turismo comprendiendo su geografía, historia, costumbres, tradiciones, folklore y artesanía.

Generalizando el Turismo es la industria del futuro de todos aquellos países en vías de desarrollo que sepan aprovechar al máximo todos sus recursos.

Para comenzar analicemos el mercado al que nos vamos a dirigir, tratemos de descubrir nuestro target, que es nuestro grupo objetivo o nuestro mercado objetivo.

Se define el comportamiento del consumidor el cual nos indicará lo que impulsa a un comprador a buscar nuestros servicios tomando en cuenta algunas variables como las motivaciones, el nicho, factores sociales, económicos, situación geográfica, edad, etc.

Cada pasajero tiene diferentes motivaciones por las que decide realizar su viaje y son los que lo impulsan hacer turismo.

Las motivaciones religiosas por ejemplo trasladan masas de gente a un lugar considerado sagrado, sean estas romerías, peregrinaciones o un paquete turístico que visite tierras santas, mueven a un grupo de gente con un fin en común.

Esta también el turismo cultural, motivado por las ganas de aprender algo de nuestra historia y cultura, no puede acarrear la misma cantidad de gente que un acto religioso pues el turismo cultural comúnmente se lo realiza en cualquier parte del año a cualquier lugar.

Hay también el turismo de sol y playa, siendo este el más común, tiene por motivo el disfrute del pasajero en un lugar totalmente fuera de la caótica ciudad o simplemente cambiar de paisaje. Este tipo de turismo mueve gente sobretodo en épocas de vacaciones.

La motivación también puede ser generada por el deseo de compartir en familia, sea cual fuere el destino, el objetivo del viaje es el disfrute con los seres queridos más no el destino.

En fin pueden haber varias motivaciones, por ejemplo realizar deportes extremos, realizar un estudio o recopilación de material para un trabajo, visitar un familiar, el simple hecho de trasladarnos genera ya un turismo que involucra varios servicios y a decenas de personas.

**\*Situación económica:** El aspecto económico siempre definirá el destino de un pasajero. La situación económica del país, el grado de desempleo, los bajos salarios, son un factor para considerar nuestro mercado.

Existen pasajeros capaces de invertir en un viaje por el exterior de días, pero otros talvez no, por lo que tomarán destinos cercanos, lo que beneficia enteramente al país

pues la gente decide viajar por nuestro territorio, haciendo un flujo constante de dinero que circula y se incrementa en épocas de feriados largos.

El turismo es una de las industrias que mas gente involucra, conocida como la industria sin chimenea, pretende concienciar a la gente de la importancia de sus recursos y como estos, con un aprovechamiento controlado, beneficiará a la población local haciendo que esta crezca económicamente.

**\*Situación política:** Los malos gobiernos, los escándalos de los políticos y el crecimiento de la corrupción son factores que de igual manera definen el flujo de turistas a nuestro país. Un país inestable genera desconfianza tanto para extranjeros como para nacionales donde limitan la inversión en un viaje por el simple hecho de no tener la seguridad de que puede suceder.

**\*Situación social:** Diferenciamos tres niveles que nos pueden dar una idea de cómo clasificar nuestro mercado:

**Clase Privilegiada:** son las personas que por situación política o social disponen de sobrados medios para viajar por el extranjero y dentro del ámbito Nacional, siendo precisamente los pioneros del turismo.

### **Características**

- Elevado gasto por día. Estancias o permanencias prolongadas.
- Utilización de los servicios guías, intérpretes, etc.
- Utilización de los medios de transporte más rápidos.
- Ocupación de los hoteles más selectos. Recorridos extensos de cada país.

**Clase Burguesa:** son en general personas de la clase media: profesionales, funcionarios o empleados de categoría elevada que suelen disfrutar de cierta soltura económica y poseen un grado considerable de cultura.

**Características:**

- Invierten en turismo todos sus ahorros. Utilizan el automóvil propio.
- Servicios de primera categoría, pero no de lujo.
- Estancias cortas, según la relación del nivel de precios del país visitado.
- Visita a los lugares turísticos. Viajes en épocas de vacaciones.

**Clase Juvenil:** son en su mayor número de estudiantes, que han sido objeto de estudio en algunos países en los cuales se han creado albergues y servicios especiales.

**Características:**

- Utilización de medios de transportes económicos.
- Alojamiento de tiendas de campañas, refugios, posadas y otros.
- Preferencia por los lugares naturales. Estancias breves en cada punto.
- Nula utilización de agencias de viajes. Menosprecio por lugares mundanos.
- Poco gasto por día. Itinerarios largos. No usan guías ni interpretes.

**Clase Popular:** constituida por los trabajadores asalariados, cuya incorporación, al turismo es relativamente reciente, debido fundamentalmente al sistema de vacaciones pagadas.

**Características:**

- Es de carácter vacacional. Brevedad de tiempos en los viajes.
- Especiales ventajas por parte de los gobiernos y compañías ferroviarias.
- Obtienen contribución de las empresas del Estado y las asociaciones.
- Creación de alojamientos especiales por las instituciones gubernamentales.
- Carácter colectivo, estancias en una sola localidad, lugares de descanso.
- Nula intervención de las agencias de viajes.

Cabe destacar que para este tipo de turistas se han creado una infinidad de ventajas que obedecen al desarrollo del Turismo Social en los países.”<sup>9</sup>

Entonces, lo que se pretende es, a base de nuestra realidad, encontrar las necesidades, requerimientos, prioridades de nuestros pasajeros para poder ofrecer la mejor forma de publicidad que enganche una compra segura.

Siempre analizando nuestro entorno, sea este social, económico o político, involucrará siempre un análisis del mercado para saber cuales son las limitaciones de nuestros pasajeros además de sus expectativas y como satisfacerlas.

Los intereses del turista dependerán de algunos factores; la edad, el sexo, el nivel social, nivel económico, destinos, todo lo relacionado con el pax definirá el destino y es así como se debe analizar los requerimientos de nuestros pasajeros realizando una corta investigación de su estilo de vida para poder ofrecerle las mejores opciones.

Con la seguridad de saber que es lo que nuestro mercado desea, podemos lanzarnos a una publicidad que garantice el incremento de ventas de nuestros programas y genere un posicionamiento de nuestra agencia de viajes en las mentes de los pasajeros. Podemos crear así una corriente turística constante que beneficie a una agencia de viajes y a quien provee todos los servicios turísticos.

## **1.1 Publicidad**

Existen varias formas de hacer publicidad, con la correcta elección de material, diseños, colores y formas podemos llegar a captar la atención de quien necesite hacer turismo y que nos elija como proveedor de los servicios turísticos.

Hay varias formas de hacer publicidad:

\***Radial**, con cuñas publicitarias.

\***Internet**, el Internet es, hoy en día, el principal sitio al que acuden millones de personas para consultar, investigar, aprender, pero además de todo, para comprar.

---

<sup>9</sup> **Disponible en Internet:** <http://www.colonialtours.com.do/historiadelturismo.htm>



Así que, que mejor que estar en la red donde nos pueden encontrar las 24 horas del día todos los días.

Tener una página Web demuestra la seriedad que puede tener la empresa y es donde pueden recurrir nuestros pasajeros para obtener información acerca de nosotros, de lo que somos y como trabajamos. Esto ha venido a ser prácticamente esencial en una empresa.

Además la página Web puede servir para que nuestros pasajeros nos realicen reservas directas sin necesidad de comunicarse con nosotros.

Una forma estratégica en la que se puede usar esta ventaja del Internet es enviar correos electrónicos a nuestros pasajeros frecuentes con la oferta que proponamos; así ellos sabrán que estamos pendientes de sus necesidades de viaje, no solo al estar al tanto de su viaje en sí, sino que, proponemos nuevos destinos y nuevos paquetes.

Pero la información que presentemos no solo debe estar relacionada con programas turísticos, sino que también, deben haber consejos útiles y recomendaciones para el pasajero que le sirvan para programar o realizar su viaje.

La información de contactos debe estar siempre presente en la página pues no es lo mismo leer una alternativa que ser atendidos por un agente de counter capacitado para dar toda la información.

**\*Prensa**, publicación temporal y con programas específicos

**\*Folletería**, siendo la mayor forma de divulgación que podemos utilizar, son fáciles de diseñar y elaborar y pueden estar en cualquier lado donde haya publicidad de esta clase que, por habitual que es ahora, lo podemos encontrar en cualquier sitio de concurrencia de la gente.

**\*Fam Trip**, involucra a los propios agentes de counter que visitan el destino promocionado a un costo mucho más bajo y el objetivo es que conozcan el producto de mejor manera para que lo puedan vender.

## CONCLUSIONES

Trabajar en una agencia de viajes implica involucrarnos en el sueño de un pasajero al ofrecerle decenas de servicios turísticos los cuales pueden formar parte de un objetivo que es viajar; saberlos combinar y ofrecer las mejores alternativas es el trabajo de todo agente de viajes.

Para eso el presente manual pretende facilitar la actividad en counter y optimizar el trabajo de los agentes de viajes, siendo el tiempo y la agilidad prioridades en cuestión de atención al cliente, el mejor servicio será diferenciado, por lo que el objetivo será ganarse al pasajero o la cuenta y ser quienes organicemos sus futuros viajes, ya sean de negocios o de ocio, pues la ventaja de empezar a viajar es que uno empieza a descubrir nuevos mundos queriendo siempre conocer mas.

El manual como tal, se presenta de forma sencilla con una explicación donde lo único necesario es saber los conceptos y términos básicos del turismo y de un agente de viajes, tomando en cuenta que el perfil para contratar a una persona para counter será quien tenga conocimientos del movimiento en agencias y puede ser utilizado para consultas que van desde términos, códigos hasta como esta conformado un CCCF.

Si bien el mundo del turismo está en constante cambio, la principal recomendación es la actualización periódica de los conocimientos, términos y nuevas propuestas que se están planteando día tras día para globalizar conceptos; por lo que el presente manual se presenta de forma actualizada a la fecha de su sustentación pero invitando a ser modernizado de forma continua por los futuros colegas.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **Glosario Turístico**

**Balanza Turística:** Confrontación del ingreso de divisas, producto de la entrada de visitantes extranjeros en un Estado con el egreso de divisas efectuadas por sus nacionales que salen al extranjero.

**Barter o Tour Code:** es un código especial que puede estar conformado por letras y números que sirve como indicador de validez de un boleto cuando este cuenta con un convenio con la aerolínea donde la finalidad es entregar pasajes gratis a la empresa.

**BSP: BILLING AND SETTLEMENT PLAN:** Centro de procesos que se encarga de los reportes y pagos de todas las agencias de viajes que sean IATAS.

**CCCF: CREDIT CARD CHARGE FORM.-** se refiere a un voucher especial utilizado por las aerolíneas nacionales e internacionales (únicamente varía el color) para cobrar un tkt aéreo con tarjeta de crédito.

**Corriente Turística:** conjunto de personas que con fines turísticos se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a las de rutina.

**Elementos especiales requeridos (SSR):** El elemento de servicio especial requerido contiene información de cualquier servicio especial y que requieren inmediata acción o respuestas, la información que contiene este elemento es variable. La mayoría tiene que ver con comidas, silla de ruedas, autorizaciones de exceso de equipaje, etc.

**Elementos de información de otros servicios (OSI):** Este elemento contiene información de otros servicios, el cual no requiere de una acción o respuesta inmediata.

**Elemento Remark:** Contiene cualquier información la cual puede ser de mucha ayuda en el proceso de una reservación, son de manejo exclusivo de reservaciones y son

visualizados únicamente al desplegar una reservación, no generan ningún tipo de mensaje.

Frecuencia: Indica los días de la semana en los cuales ocurrirá una operación particular. La frecuencia está representada por 1 a 4 caracteres alfanuméricos.

Guía Turística: Expresión que designa los fascículos, libros u otro tipo de publicación que tiene como fin esencial dotar al turista de la información histórica, artística, de servicios de un lugar.

Guía de Turismo: Personas con profundos conocimientos sobre patrimonio y servicios turísticos, facultada para acompañar, dirigir, ayudar e informar a los largo de itinerarios en autobús, automóvil, ferrocarril, u otro medio de transporte. Su función es muy amplia: dar explicaciones históricas o de otra índole, ayuda a los turistas en los trámites y gestiones aduanales, migratorias y de sanidad, dispone lo relativo a hospedaje y alimentación, planea, aconseja acerca de viajes, auxilia en el manejo de equipajes y puede encargarse del cobro de pasajes. Su acción puede prolongarse más allá del viaje y realizar la labor de guía local. El servicio lo proporciona a través de un contrato celebrado directamente con el turista o por medio de un organismo público o privado. En casi todos los países el ejercicio de la profesión es objeto de reglamentación y expedición de una licencia.

Infraestructura: es el conjunto de medios físicos y económicos que constituyen la base de sustentación para el desarrollo de cualquier sector y por ende del turismo, comprende: aeropuerto, puerto, sistema vial (autopistas, carreteras, y caminos.), acueductos, electricidad, telecomunicaciones, instalaciones hospitalarias, transporte (aéreo, terrestre, marítimo, fluvial, ferroviario) y aseo urbano.

Ingresos de Ventas: ciertas empresas cuentan con un sistema de ingresos de ventas diarios que tienen una relación directa con el Market Share. Se lo hace todos los días con las ventas de Tkt, turismo y FEE.

Itinerario: Es la suma de todos los segmentos de vuelo y requerimientos del viaje de un pasajero, de principio a fin, incluso aunque estén separados por rango de fechas. El itinerario puede ser de segmentos aéreos, segmentos de auto, de hotel o de algún otro servicio.

Market Share: hace referencia al nivel de ventas al que muchas empresas suelen basarse para cumplir metas y obtener sobre comisión por parte de las aerolíneas.

Mercado Turístico: el término mercado está relacionado con las actividades de compra-venta (oferta y demanda), que en el caso turístico se refiere a los servicios que demandan los clientes potenciales, y la oferta de servicios por parte de las empresas prestadoras de los mismos.

No-Show passenger: Aquel pasajero que no abordó el avión pese a tener reservado un espacio en un vuelo.

OverBooking: Situación cuando se han vendido más asientos de los disponibles para la venta.

PNR: PASSENGER NAME RECORD.- Consiste de un grupo de elementos individuales que contienen información de uno o más pasajeros que están viajando juntos, en cada elemento de un PNR se ingresa información específica relacionada con el o los pasajeros. Cada PNR tiene ciertos campos mandatorios, los cuales son controlados por el sistema, de haber sido omitido uno de ellos el sistema no permitirá realizar una correcta reservación.

Prechequeo: Es el hecho de chequear un tkt de un pasajero en el counter de una aerolínea para posteriormente entregar el pase a bordo y pueda embarcarse en determinado vuelo.

Printer: Impresión de un itinerario o Etk.

Producto Turístico: Constituido por el conjunto de aspectos tanto naturales y culturales como estructurales que hacen de un lugar un atractivo para su visita. La primera parte del producto turístico la constituyen los servicios creados para facilitar la permanencia del hombre en los lugares distantes al habitual. En la otra parte tratamos de estudiar aquellos elementos naturales y culturales que por sus características propias poseen lo necesario para que un individuo pueda satisfacer plenamente sus actividades y motivaciones turísticas.

PTA: PREPAID TICKET ADVICE. Es un aviso de un tkt prepagado en otra ciudad.

Recursos Turísticos: es todo aquello que posee características que implican un atractivo para el turismo, bien sea de carácter natural de esparcimiento y recreación, histórico - cultural.

Remark: Información adicional que se expresa en un PNR.

Ruta: es la vía a seguir con un origen y un destino diferente, que sirve de base para la creación de los itinerarios. Lo que determina la ruta son una serie de valores paisajísticos, culturales, humanos y naturales, que realizan el centro lineal de atención.

Star de un pasajero: Información principal del pasajero como nombres completos, fecha de nacimiento, número de CI, asiento preferido, fumador o NO fumador, tarjeta de acumulación de millas, etc.

Timi Limit: Es el tiempo máximo que nos da el sistema para que una reservación pueda ser reconfirmada con la emisión del tkt.

Tour: es un recorrido cuya duración no excede de 24 horas, se realiza de una misma localidad o sus alrededores más cercanos e incluye: transporte colectivo con o sin guía, entradas a monumentos o estacionamiento diversos en algunos casos pensión alimenticia.

Valores Turísticos: Son los aspectos materiales o inmateriales que en un Estado o región que por su atractivo para las personas de otros lugares son subjetivamente susceptibles de convertirse en motivo turístico.

Void: implica la anulación de un cupón de vuelo o de un boleto entero.

Voucher: Hoja donde va especificado los servicios de los operadores y por los cuales el pasajero está pagando. Además existe el voucher de cobro de tarjeta de crédito llamado también CCCF.

## ANEXO 2

### Países que piden visas de turismo a ciudadanos Ecuatorianos\*

<b>A</b>	<b>E</b>	<b>K</b>	<b>P</b>
▶ Antigua y Barbuda	▶ Egipto	▶ Kenia	▶ Pakistán
▶ Australia	▶ El Salvador	▶ Kyrgyz	▶ Paraguay
<b>B</b>	▶ Eslovaquia	<b>L</b>	<b>R</b>
▶ Belice	▶ Estados Unidos	▶ Lao	▶ Rumania
▶ Botswana	▶ Estonia	▶ Líbano	▶ Rwanda
▶ Brasil	<b>G</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
▶ Brunei	▶ Gabón	▶ Macedonia	▶ Sao Tomas
▶ Bulgaria	▶ Gambia	▶ Madagascar	▶ Senegal
<b>C</b>	▶ Georgia	▶ Malawi	▶ Suiza
▶ Canadá	▶ Gran Bretaña	▶ Marruecos	<b>T</b>
▶ Congo	▶ Guatemala	▶ México	▶ Taiwan
▶ Corea del Sur	<b>H</b>	▶ Mónaco	▶ Trinidad y Tobago
▶ Corea del Norte	▶ Haití	<b>N</b>	▶ Turkmenistán
▶ Costa Rica	▶ Honduras	▶ Namibia	<b>U</b>
▶ Croacia	<b>I</b>	▶ Nicaragua	▶ Ucrania
▶ Cuba	▶ India	▶ Níger	<b>V</b>
<b>CH</b>	▶ Irán	▶ Nigeria	▶ Venezuela
▶ Rep. Checa	▶ Irak	▶ Nueva Zelanda	▶ Vietnam
▶ China	▶ Irlanda	<b>Z</b>	<b>Y</b>
▶ Chipre	<b>J</b>	▶ Zelandia	▶ Yugoslavia
<b>D</b>	▶ Japón		<b>Z</b>
▶ Djibouti			▶ Zimbabwe

\*Esta lista puede cambiar, antes de viajar consulte con la Dirección General de Asuntos Migratorios y Extranjería del Ministerio de Relaciones Exteriores

### Lista de países que no requieren visa para ingresar al Ecuador

<b>A</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
▶ Alemania	▶ Federación de Rusia	▶ Malta	▶ Sudáfrica
▶ Argentina	▶ Finlandia	▶ México	▶ Suecia
▶ Austria	▶ Francia	▶ Mónaco	▶ Suiza
▶ Australia	<b>H</b>	<b>N</b>	<b>T</b>
<b>B</b>	▶ Hungría	▶ Noruega	▶ Turquía
▶ Bélgica	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>U</b>
▶ Bolivia	▶ Irlanda	▶ Países Bajos	▶ Uruguay
▶ Brasil	▶ Israel	▶ Paraguay	<b>V</b>
<b>C</b>	▶ Italia	▶ Perú	▶ Vaticano
		▶ Portugal	▶



▶ Canadá	<b>J</b>	▶ Panamá
▶ Colombia	▶ Japón	<b>R</b>
▶ Chile	<b>L</b>	▶ Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte
<b>D</b>	▶ Letonia	▶ República Checa
▶ Dinamarca	▶ Liechtenstein	▶ República Dominicana
<b>E</b>	▶ Lituania	▶ Rumania
▶ España	▶ Luxemburgo	
▶ EE. UU.		
▶ Estonia		

### Lista de países que no requieren visa para ingresar al Ecuador

<b>A</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
▶ Alemania	▶ Federación de Rusia	▶ Malta	▶ Sudáfrica
▶ República Federal de Alemania	▶ Finlandia	▶ México	▶ Suecia
▶ Argentina	▶ Francia	▶ Mónaco	▶ Suiza
▶ Austria	<b>H</b>	<b>N</b>	<b>T</b>
▶ Australia	▶ Hungría	▶ Noruega	▶ Turquía
<b>B</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>U</b>
▶ Bélgica	▶ Irlanda	▶ Países Bajos	▶ Uruguay
▶ Bolivia	▶ Israel	▶ Paraguay	<b>V</b>
▶ Brasil	▶ Italia	▶ Perú	▶ Vaticano
<b>C</b>	<b>J</b>	▶ Portugal	▶
▶ Canadá	▶ Japón	▶ Panamá	
▶ Colombia	<b>L</b>	<b>R</b>	
▶ Chile	▶ Letonia	▶ Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	
<b>D</b>	▶ Liechtenstein	▶ República Checa	
▶ Dinamarca	▶ Lituania	▶ República Dominicana	
<b>E</b>	▶ Luxemburgo	▶ Rumania	
▶ España			
▶ EE. UU.			
▶ Estonia			

### Estados Schengen

Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa y Suecia.

Para ingresar a estos países será necesario solicitar un visado para permanencias inferiores a 90 días por turismo, visita familiar, negocios, actividades culturales, visita médica, etc.

## **REQUISITOS DE VISA :**

Tener en cuenta que los documentos exigidos deben ser presentados en original y copia, que se quedará en el consulado. La solicitud se pide al país donde mayor permanencia se vaya a tener.

1. Formulario de visa completamente lleno (se lo consigue a través de la página del consulado de cada país)

2. Una fotografía tamaño pasaporte actual con fondo blanco

3. Pasaje de ida y vuelta o Itinerario de viaje que cubra todo el período de permanencia, con fecha de entrada y salida del así llamado "espacio Schengen". A discreción del Consulado se acepta la reserva confirmada del pasaje

4. Pasaporte válido por lo menos seis meses contados a partir de la fecha de vencimiento de la visa solicitada.

5. Solvencia económica: Certificado de Trabajo, que indique (cargo, salario y antigüedad); estados de cuentas bancarios o de ahorros de los últimos seis meses; certificado bancario; certificados de inversiones; tarjetas de crédito internacional (copia de tarjeta y estados de cuenta); declaración de impuestos a la renta; escrituras; pago de impuesto predial; matricula de auto; cheques de viajero a nombre del turista por el monto requerido por las respectivas autoridades y según la duración de su estadía

(El solicitante presentará varios o todos los requisitos anteriores, de acuerdo a su posibilidad).

6. Confirmación de reservaciones hoteleras "vouchers" turísticos o carta de invitación por todo el período de permanencia eventualmente en otros Países del Acuerdo de Schengen, indicado en el pasaje.

7. Costo de la Visa: USD varia de acuerdo al tipo de cambio de euro y consulado.

8. Seguro internacional de viaje por 30.000 euros por el tiempo que dure el viaje, que cubra gastos médicos y la repatriación sanitaria asociados a un accidente o una enfermedad repentina, con cobertura para todos los países del acuerdo Schengen.

9. Los menores de edad, si no viajan acompañados por uno o los dos padres, deben presentar original y copia de la autorización de salida del País expedida por una notaria.

10. Los extranjeros no ecuatorianos deben demostrar su residencia en este País, con una copia de la respectiva Visa, cédula y censo de extranjeros.

11. Puede ser exigida documentación adicional, en caso de que se considere necesario aclarar eventuales dudas que hubieran surgido en la fase de análisis de los documentos presentados.

Los requisitos indicados en los puntos 6 pueden ser **COMPLEMENTADOS** por una carta de invitación de un ciudadano de un País del Acuerdo de Schengen, o de un ciudadano extranjero legalmente residente en Acuerdo Schengen. Dicha carta redactada debe ser notariada y legalizada en la Embajada o Consulado del Ecuador, deberá ser enviada al turista junto con una copia del documento de identidad del invitante y con una copia del permiso de permanencia legal, si el invitante es extranjero. El invitante extranjero deberá autenticar su firma en la carta de invitación.

NOTA: La embajada se reserva el derecho de pedir al solicitante documentos o informaciones adicionales si el caso lo amerita

## **VISA ARABIA SAUDI**

Fuera de los hombres de negocios, los únicos extranjeros que pueden obtener un visado para entrar en Arabia Saudí son los invitados del Gobierno Saudí y éstos van acompañados en todos sus desplazamientos por un responsable del Ministerio de Información. Incluso las personas autorizadas a penetrar en Arabia Saudí para negocios, no pueden entrar en la Meca ni en Medina. Además, las mujeres extranjeras no obtienen un visado de entrada más que si van acompañadas o son

esperadas en Arabia Saudí por su marido. En fin, la religión debe ser mencionada en el momento de la presentación de una petición de visado de entrada. Así pues, Arabia Saudí está cerrada al turismo pero quienes obtengan un visado de entrada para sus negocios, tendrán que atenerse a unas reglamentaciones aduaneras muy estrictas. Ninguna bebida alcohólica puede ser importada y serias dificultades les esperan a quienes se encuentren en posesión, incluso para su uso personal de alcohol, productos a base de carne de cerdo o publicaciones que sean execrables a los ojos de las leyes coránicas.

### **VISA AUSTRALIA**

#### ✓ Requisitos:

- Formulario completamente lleno
- Pasaporte vigente
- 2 Fotografías
- Certificado de trabajos (sueldo, Cargo, antigüedad, motivo del viaje)
- Últimas 3 liquidaciones de sueldo , declaraciones de impuestos o boletas.
- Certificado de Alumno regular (estudiante)
- En caso de menores de edad, autorización de los padres para salir del país y certificado de nacimiento
- Seguro Médico internacional

#### ✓ Documentación que avale su situación económica

- Cuentas corrientes o de ahorros
- Extracto del banco (3 últimos estados de cuenta)
- Títulos de propiedades
- Matriculas de automóviles

- Comprobante de pago de impuestos de los últimos 3 meses
- Reserva Aérea

Todos los asuntos relativos a Ecuador serán ahora atendidos por la Embajada de Australia en Santiago de Chile ([DIMAANTIAGO@dfat.gov.au](mailto:DIMAANTIAGO@dfat.gov.au)).(www.immi.gov.au)

Los documentos pueden ser enviados a Chile por medio DHL,FEDEX

DIR. Edf. Isidora 2000

Isidora Goyenechea 3621, Torre B, Piso 12, Las Condes,

TEL. SANTIAGO DE CHILE (562) 5503600 (562) 3315955

## **CANADÁ**

Documentación requerida

FORMULARIO: Totalmente diligenciado con firma y fecha: No deje espacios en blanco, escriba N/A si no aplica. Padres con sus hijos menores de 18 años en una misma aplicación. Una hoja de información Adicional Familiar por cada esposo (menores únicamente si viajan solos).

CARTA EXPLICATIVA: dirigida al Sr. Cónsul en la cual proporcione una descripción clara y detallada del propósito de su visita a Canadá, detalle de sus planes de viaje con nombres y direcciones de las personas o instituciones que visitara así como nombres y parentesco de las personas que viajan con usted. Incluya itinerario de viaje y de ser el caso reserva de hoteles. Si viaja acompañado indique los nombres y parentesco de las personas que lo acompañan. El olvido de esta carta puede implicar el rechazo de su aplicación.

PASAPORTE: valido mínimo de un año, pasaportes anteriores (si los tiene)

2 FOTOS: tamaño pasaporte fondo blanco.

ITINERARIO: de viaje y reservaciones de hotel.

CERTIFICADO DE TRABAJO: indicando cargo, tiempo de servicio, sueldo fecha exacta de salida y regreso de sus vacaciones (tanto aplicante como cónyuge)

SI TIENE NEGOCIO PARTICULAR: Presentar copia del RUC

PRUEBA DE SOLVENCIA ECONOMICA: suya o de la persona de la que depende económicamente. Por ejemplo: estados de cuenta bancarios o de ahorros (3 meses), pólizas, tarjetas de crédito internacionales, escrituras, pago de impuesto predial, matrícula de auto.

Los solicitantes deberán presentar sus originales y fotocopias.

INFORMACION DE FAMILIARES Y AMIGOS EN EL CANADA: Si visita a amigos o parientes en Canadá, deberá presentar carta de invitación del Canadá indicando el nombre completo, dirección, el status migratorio en Canadá y referencias del trabajo y salario de la persona que le invita.

CERTIFICACION DEL COLEGIO O UNIVERSIDAD: constancias de estudios, recibos de pagos, carné de estudiante, aceptación al próximo nivel etc...

AUTORIZACION: Si es menor de 18 años, adjuntar el autorización de menores (Notaria).

CARTA NOTARIADA: donde los padres ceden la custodia del (la) menor a la persona o entidad en Canadá y una carta de esta persona o entidad aceptando tomar la custodia del (la) menor durante el periodo de viaje.

NEGOCIOS: Si viaja por negocios, deberá presentar una carta de su empleador indicando la naturaleza exacta del negocio a realizar, así como una carta de la empresa en Canadá indicando la dirección y los números de teléfono y de fax. Esta carta debe indicar también la fecha y la duración de la visita así como el propósito del viaje.

Personas de 70 años o mas deben presentar seguro médico

El tramite demora 15 días hábiles y se lo retira en las oficinas de FEDEX previo el pago de usd 15.00

El funcionario de visas podrá solicitar mayor documentación luego de su entrevista.  
La embajada de Quito recibe toda la documentación y luego la envía a Colombia.

Quito. Embajada: Av. Amazonas 4153 Edf: Eurocenter, 3er piso Telf: 2455-499  
Atención:9:00 a 12:00. WEB: [www.quito.gc.ca](http://www.quito.gc.ca) [www.bogota.gc.ca](http://www.bogota.gc.ca)

## **COREA**

### **REQUISITOS**

1. - Pasaporte válido por lo menos seis meses.
2. - Boleto de ida y regreso
3. - Solvencia económica (Carta bancaria últimos tres meses)
4. - Carta de trabajo (Sueldo, cargo, tiempo de trabajo)
5. - Solicitud llenada correctamente y firmada
6. - Dos fotografías
7. - Carta de invitación si es negocios

### **POR TURISMO NO NECESITA DE VISA POR UN TIEMPO DE 30 DIAS**

Quito: Embajada: NNUU y Rep. De El Salvador, edil Citiplaza, p 8, Ofic. 801, 802, 803; 297-0625/0626/0627/0628, fax 297-0630, [ecemco@interactive.net.ec](mailto:ecemco@interactive.net.ec)  
Atención: 09:00-12:30 y 14:30-17:30.

## **COSTA RICA**

### **REQUISITOS**

1. - Solicitud de visa

2. - 1 fotografías tamaño pasaporte.
- 3.- Pasaporte válido durante al menos 6 meses después del final de la estancia prevista.
4. - TKT de ida y regreso al país de origen o documentación de viaje hacia el siguiente destino.
- 5.- Para las visitas privadas, una carta de invitación emitida por las autoridades locales.
- 6.- Vouchers turísticos, pagados por adelantado, de la agencia de viajes.
- 7.- Una carta de la empresa donde trabaja, indicando cargo, sueldo, antigüedad.
- 8.- Certificado bancario y estados de Cuenta de 3 meses
9. - Tarjetas de crédito y estados de cuenta
- 10.- Escrituras pago de impuestos prediales
- 11.- Matriculas de auto
- 12.- **ORIGINALES Y COPIAS**

Quito: Embajada: Rumipamba 692 y República, p 1; 225-4087, fax 225-6016, consulcr@ ecuanex.net.ec. Atención: 8:00-13:30. Embajador: Luz Calderón de Aguilar. Cónsul Gral.: Adriana Bolaños.

## **CUBA**

### **REQUISITOS**

1. - Se puede solicitar la tarjeta de turismo en la aerolínea
2. - Si desea Visa: Pasaporte valido seis meses
3. - Fotografía



4. - Pasaje

5. - Solicitud

Quito: Embajada: Mercurio 365 entre La Razón y El Vengador; 226-0981, 245-6936, fax 2430594, embajada@ecuecuador.minrex.gob.cu. Atención: 9:00-13:00.

## **EGIPTO**

### **REQUISITOS**

1. - Solicitud.

2. - 2 fotos tamaño carnet.

3. - Pasaporte válido con al menos seis meses y con una página entera en blanco.

4. - Vacuna de Fiebre Amarilla

5. - Costo de la visa simple usd 27 - múltiple usd 38

6.- Carta de trabajo ( cargo, sueldo, antigüedad )

7.- TKT aereo

Quito:

Embajada: Tarqui E4-56 y 6 de Diciembre; 250-9501, 222-5240, fax 256-3521, ecuaegypt@impsatnet.ec. Atención: 9:0015:00.

## **ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**

COMO SOLICITAR UNA CITA, INGRESAR: <http://evisaforms.estate.go/>

Para tener derecho a una entrevista en la sección consular de la embajada en Quito, usted deberá pagar la tasa consular de usd 131.00 en cualquier sucursal del banco de Guayaquil. La cita debe ser programada a través de nuestro centro de atención telefónica (call center) para lo cual debe comprar una tarjeta de llamada (PIN) en el mismo banco pagando usd 12.00. Estos dos pagos los puede realizar simultáneamente.

Una vez que haya comprado el PIN, deberá comunicarse con el siguiente teléfono de lunes a viernes, entre las 8:a.m. y las 6:p.m. para programar la cita: Call Center 1-800-010-145

El "Call Center" le asignara la fecha y hora de su entrevista, las cuales deben cumplirse rigurosamente; de no hacerlo, deberá comprar un nuevo PIN y reprogramar su cita. Con cada PIN usted tendrá acceso al servicio por un lapso de ocho minutos.

Los aplicantes deberán traer los siguientes documentos originales para su entrevista:

-Recibos de pago para la entrevista del Banco de Guayaquil USD 100 y USD 12 por el pago del PIN

-Aplicación para la visa - Formulario completo y firmado. Cada aplicante sin importar la edad deberá de llenar uno. Si el aplicante es hombre entre los 16 y 45 años, el aplicante debe de completar el formulario adicional. Estos formularios deben ser llenados en la WEB de la embajada, una vez llenos imprimir para adjuntar fotografía.

-Pasaporte válido mínimo un año.

-Pasaportes anteriores, si en ellos contienen visas a los Estados Unidos otorgados anteriormente.

-Una fotografía recientemente tomada de 5 cm. x 5 cm. (dentro del cual debe medir la cara 3.5 cm. desde la cabeza hasta la barbilla y 2.5 cm. de lado a lado) por cada aplicante. La fotografía debe mostrar la cara entera del aplicante con fondo blanco.

- Certificado de trabajo (cargo, sueldo, antigüedad)
- Roles de pago
- Matrículas de Automóviles
- Estados de cuenta bancarios corriente o libreta de ahorros ( 6 meses)
- Estados de cuenta y tarjetas de crédito
- Pago de impuestos al SRI
- Títulos de Propiedad (casas, terrenos, escrituras, pago de impuestos prediales, etc.)
- Cualquier otra evidencia que compruebe el propósito de su viaje y la intención de salir de los Estados Unidos después de su estadía temporal.

**LLEVAR TODA LA DOCUMENTACION EN ORIGINALES**

Quito. Embajada: 12 de Octubre y Patria; 2562890, fax 250-2052. Atención: 8:00-12:30 y 13:30-17:00. Embajadora: Linda Jewel Repte Com: James Sullivan.  
[www.usembassy.org.ec](http://www.usembassy.org.ec) <http://ecuador.usembassy.gov> (ingles)  
<http://spanish.ecuador.usembassy.gov> (español)

Guayaquil. Consulado: 9 de Octubre y García Moreno; 232-3570, fax 232-5286.  
 Atención: 07:30-17:00. Cónsul Gral.: Douglas M Griffiths Vicecónsul: Richard H Glenn.

## **GRAN BRETAÑA**

### **REQUISITOS**

**INGRESAR A LA WEB: [www.visainfoservices.com](http://www.visainfoservices.com)**

1. Formulario completamente lleno con (2) dos fotografías actualizadas a color y tamaño pasaporte.
2. Pasaporte válido mínimo seis meses desde la fecha prevista para entrar al Reino Unido.
3. Itinerario o programa de viaje emitido por una agencia de viajes.
4. Solvencia económica estados de cuenta corriente o ahorros de los tres últimos meses, tarjetas de crédito internacionales, certificado de inversiones, escrituras, pago de impuesto predial, matricula de auto, etc...
5. El aplicante debe presentar evidencia de donde provienen sus ingresos: certificado de trabajo (cargo, salario, antigüedad) o el RUC si tiene su propio negocio
6. Carta de invitación (dirección, teléfono, relación, duración de la visita, gastos que cubre) y estado migratorio de la/s persona/s que está visitando (copia del pasaporte, visa y/o carta de Home Office).  
Menores de edad que viajen sin los dos padres ó con uno de ellos deben presentar el original de la autorización de menores (notaria).
7. Reserva de hotel confirmado
8. Costo de la visa USD 132.00

La documentación debe ser presentada en ORIGINAL Y COPIA.

Quito. Embajada: NNUU y Rep. De El Salvador, edil Citiplaza, p 14; 297-0800/0801, fax 297-0807/0809, Email [consuio@uio.satnet.net](mailto:consuio@uio.satnet.net) WEB [www.britembquito.org.ec](http://www.britembquito.org.ec) Atención: 8:30-12:30.

Guayaquil. Consulado: Córdova 623 y P Solano; 256-0400/3850, fax 256-2641. Atención: 9:00-12:00 y 1430-16:00. Cónsul: Colín Armstrong.

## **GRECIA**

Se la tramita por medio de la Embajada de España

### **REQUISITOS:**

- 1.- El formulario debidamente llenado en mayúsculas. Fechado y firmado
- 2.- 4 fotos tamaño pasaporte
- 3.- Pasaporte con vigencia mínima de 90 días posteriores a la fecha de finalización del visado (original y 01 copia A4 de las 2 primeras páginas y sí ha sido renovado de la página donde conste la renovación).
- 4.- Pasaje aéreo RT o reserva del pasaje (original y 01 fotocopia A4) Seguro médico internacional o certificado ESSALUD sobre prestaciones sanitarias para estancias temporales en Europa, que cubra la duración del viaje (original y 01 fotocopia A4)
- 5.- Justificantes de los recursos económicos propios, si el solicitante es dependiente económicamente la documentación será la de los padres, cónyuge o hijos: Movimientos bancarios de los últimos 3 meses, 3 últimos estados de cuenta de las tarjetas de crédito, depósitos a plazo fijo, avalúo, avalúo de propiedades, etc. (origina y 1 fotocopia) de lo anteriormente citado, puede Ud. elegir aquella documentación que considere la más apropiada para respaldar su solvencia económica.
- 6.- Boletas de pago o de pensión, o recibos de honorarios profesionales de los 3 últimos meses (original y 1 fotocopia A4)
- 7.- Carta de presentación de la empresa especificando fechas en las que el interesado tiene permiso por vacaciones (original y 1 fotocopia A4)
- 8.- En caso de empresa propia: RUC, escritura de constitución de la sociedad y declaración a la SUNAT (original y 1 fotocopia A4), los estudiantes mayores de edad deberán presentar constancia actual de estudios (universidad, academia, instituto, etc.) (Original y 1 fotocopia A4)  
Justificantes de alojamiento: Reservas de hotel o del tour por el tiempo total del

viaje (original y 1 fotocopia A4. En caso de invitación por familiar o amigo en España: acta notarial de invitación y fotocopia del DNI o de la tarjeta de residencia vigentes de quien le invita. El acta de invitación sólo cubre el alojamiento, el interesado deberá presentar además todos los requisitos mencionados en el punto 6.

Menores de edad:

1.- Autorización de viaje del juez de menores o del notario (original y 1 fotocopia A4)

2.- Matrícula del centro de enseñanza en Perú y autorización para ausentarse durante el período escolar (original y 1 fotocopia A4).

Los costos de visa varían y deben ser consultados con cada Embajada o Consulado

Quito: Consulado: Rep. de El Salvador 823 y Portugal, edil Claude Monet; 225-3649, (09) 978-1785, casilla 17-17-1183. Atención: 10:00-13:00.

Guayaquil: Consulado: Tanca Marengo Km. 5,5, edil Frenoseguro; 225-4777, fax 2255640. Atención: 9:00-15:00.

## **HONG KONG**

ECUATORIANOS NO NECESITAN VISA POR UN PERIODO DE 30 DIAS

SOLICITAR CONSULADO DE CHINA

Quito: Embajada: Atahualpa 349 y Amazonas; 243-3337/3407, fax 244-4364, [WWW.embajadaecuadorchina.com](http://WWW.embajadaecuadorchina.com). Atención: 9:00-12:00 y 15:00-16:00.

Guayaquil: Consulado: Av. Central 840 y Calle Séptima (Urb. Sta. Cecilia); 285-0611/0338, fax 285-0125. Atención: 9:00-13:00.

## **INDIA**

### **REQUISITOS:**

- 1.- Pasaporte que a la fecha de presentación de documentos no venza en los siguientes 6 meses.
- 2.- Certificado internacional de vacuna contra la fiebre amarilla actual (la validez del certificado empieza a regir 10 días después de la fecha de vacunación; es decir, sólo podrá ingresar a la India si ya han pasado diez día de haberse vacunado.
- 3.- 1 foto tamaño pasaporte a color.
- 4.- Original y copia de sus pasajes aéreos.
- 5.- Llenar y firmar el formulario.

El costo de la Visa deberá pagarse en Dólares Americanos

Si no es ciudadano peruano o boliviano, existen otros requisitos.

Además de los requisitos detallados anteriormente, la Embajada se reserva el derecho a solicitar otros documentos como estado de cuentas bancarias, cartas del empleador u otros.

**NOTA: SE LA TRAMITA EN COLOMBIA**

## **JAPON**

### **REQUISITOS:**

- 1.- Formulario de solicitud de visa
- 2.- Tkt aéreo original
- 3.- Solvencia económica (Carta bancaria últimos tres meses, tarjetas de crédito, matriculas de auto, pago de impuesto predial etc.)

4.- Carta de trabajo (Sueldo, cargo, tiempo de trabajo, especifique el tiempo que va a estar fuera)

5.- Documentos que expliquen las actividades a realizar en el Japón

6.- Se demora 5 días

## **MEXICO**

Visa de no inmigrante

1. - Presentarse en persona.

2. - Solicitud le entregan el momento de su presentación, dos fotografías.

3. - Pasaporte o documento de viaje (y copia) aceptado por todos los países cuya validez debe exceder la fecha de expiración de la visa con por lo menos seis meses, y una fotocopia.

4. - Cédula de ciudadanía y copia de ella o censo para extranjeros y copia de ello (validez: ver pasaporte.

5. - Reservación del paquete turístico confirmado o invitación para alojamiento en familia particular

6. - Reservación aérea.

7. - El pago será en efectivo usd 37.00 turismo y negocios usd 150.00

8. - Carta de trabajo ( cargo, sueldo, antigüedad, motivo del viaje)

9. - Documentos de solvencia económica (certificado bancario, estados de cuenta, tarjetas de crédito, pago de impuesto predial, escrituras, matricula de auto en original y copia)

10.- Previa cita por la pagina web o telefónicamente



Quito: Embajada: 6 de Diciembre N36-165 y NNUU; 292-3770 292-3771, fax 244-8245, [embajadamexico@embamex.org.ec](mailto:embajadamexico@embamex.org.ec)

WEB: [www.sre.gob.mx/ecuador](http://www.sre.gob.mx/ecuador)

## **PANAMA**

### **REQUISITOS**

- Formulario y fotografía tamaño pasaporte con fondo blanco
- Pasaporte válido por lo menos seis meses.
- Solvencia económica (Certificado bancario, estado de cuenta del último mes)
- Carta de trabajo (Sueldo, cargo, tiempo de trabajo)
- Copia de cedula y de pasaporte
- Certificado de vacuna de fiebre amarilla
- 5 días hábiles
- usd 50.00
- usd 15.00 en 2 días Urgente

Quito.Emb: Alpallana 581 y Francisco Flor Edf. Pradera2 Telf: 222-0954 / 256-6449 Fax:256-5234 Email: [panaembaecuador@hotmail.com](mailto:panaembaecuador@hotmail.com) Cónsul Romulo Escobar

## **RUSIA**

### **REQUISITOS:**

- 1.- Solicitud llena

- 2.- Una fotografía
- 3.- Confirmación de la agencia turística rusa hecha en formulario especial certificado con el sello y la firma de la agencia turística rusa que incluye
- 4.- Numero de su registro en el ministerio de Relaciones Exteriores de la federación Rusa
- 5.- Nombre y apellido del turista
- 6.- Periodo de estancia en el territorio de la federación Rusa ( con fecha de entrada y salida)
- 7.- Datos de la agencia turística Rusa encargada de la recepción de turista
- 8.- Listado de los servicios turísticos pagados (transfers, alojamiento en el hotel, excursiones etc )

## BIBLIOGRAFIA

1. BSP MANUAL FOR AGENTS/ January 2007
2. CABO, Mónica. *“Asistencia y Guía de Grupos”*. Thompson Editores Spain, Año 2004
3. CROSBY; Arturo *“Desarrollo y gestión del Turismo en Areas Rurales y Naturales”*
4. CORPORACION CUENCANA DE TURISMO / Cuenca 2010, plan estratégico de turismo/ Municipalidad de Cuenca. Cuenca. 2004. 110 p. Ilus. fot. Es.
5. GLUSKI, Richard (s.a). /Papel de las agencias de viajes en el desarrollo del turismo/ CONFERENCIA. Corporación de Turismo de Venezuela. Génesis. Caracas. 1. ed. . s.f. . pp. 159-160.
6. KOTLER, P; BOWEN, J.; MAKENS, J; RUFIN MORENO, R.; RIENA 7. PAZ, MD.; *“Marketing para Turismo”* 3ra. Edición. Madrid Año 2004
8. MARCONI, Salvador. *“Sistema de Estadística Turísticas”*. Universidad de Cuenca, Departamento de Cultura, Año 2004.
9. MICIP *“Benchmarking del Turismo en el Ecuador”*, 2001
10. MINISTERIO DE TURISMO. / Ecuador: la vida en estado puro=Life at its purest/ CORPEI. Quito. 2004. 152 p. Ilus. fot. Es #En.
11. PONCE SEVILLA, Luís / Cuenca Azuay Ecuador: Guía turístico-comercial 1992/ Ediciones Acrópolis. Cuenca. 1 ed. 1992. 385 p. Ilus. Es.
12. Registro oficial N° 726/ Quito martes 17 de diciembre del 2002
13. ROSERO C., Janett. MARCONI ROMANO, Salvador; FALCONI MORALES, Juan; EDITS. / Demanda turística en el Ecuador/ Una interpretación mesoeconómica del turismo en Ecuador/ Banco Central del Ecuador. Quito. 2005. 415 p. pp. 165-187. Es.
14. SIGETAME-SIRE 2005/ Manual de agentes de reservas
15. Sabre Latinoamérica Marzo de 2007/Manual del estudiante



# **Manual del Agente de Viajes**

**Cecilia Vicuña G.**



# **Manual del Agente de Viajes**

## INDICE DE CONTENIDOS

### PLAN DE MANEJO PARA UNA AGENCIA DE VIAJES INTERNACIONAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 Departamentos de una Agencia de Viajes.....	2
1.1.1 Gerencia.....	2
1.1.2 Recepción.....	3
1.1.3 Operaciones.....	4
1.1.3.1 Jefe de Counter.....	5
1.1.3.2 Counter Nacional.....	5
1.1.3.3 Counter Internacional.....	6
1.1.4 Corporativo.....	7
1.1.5 Turismo.....	8
1.1.5.1 Gerente nacional de turismo.....	9
1.1.5.2 Asistente de counter turismo emisor.....	10
1.1.5.3 Asistente de counter turismo receptor en el caso de una agencia dual.....	11
1.1.6 Enlace.....	12
1.1.7 Dto. Financiero.....	13
1.1.7.1 Contador General.....	14
1.1.7.2 Asistente de contabilidad.....	15
1.1.8 RRHH.....	16
1.1.9 Sistemas.....	17
1.1.10 Mensajería.....	18
1.1.11 Tramitadores.....	18
1.1.12 Despachos de Aeropuerto.....	19
1.1.12.1 Jefe de Aeropuerto.....	20
1.1.12.2 Asistente aeropuerto internacional.....	20
1.1.12.3 Asistente aeropuerto nacional.....	21
2.1 La operación.....	21
2.1.1 Toma de reservas.....	22
2.1.2 Sistemas de Reservación.....	25
2.1.2.1 Sistema de reservación Amadeus.....	25

2.1.2.2 Sistema de reservación Sabre.....	28
2.1.2.3 Sistema de reservación TAME.....	29
2.1.2.4 Sistema de reservación AEROGAL.....	32
2.1.3 Reserva de un viaje.....	32
2.1.3.1 Itinerario Internacional.....	33
2.1.3.2 Itinerario nacional.....	35
2.1.3.3 Reserva de hoteles fuera del país en el sistema.....	36
2.1.3.4 Reserva de autos fuera del país en el sistema.....	38
2.1.3.5 Reserva de landtour.....	41
2.1.3.6 Reserva de Seguro de Viaje.....	41
2.1.3.7 Trámite de documentos.....	45
2.1.3.8 Emisión de boletos.....	45
2.2 Codificación.....	55
2.2.1 Alfabeto.....	56
2.2.2 Clase de pasajeros.....	56
2.2.3 Tipos de viajes.....	57
2.2.4 Clase de Viajes.....	58
2.2.5 Frecuencias.....	59
2.2.6 Códigos de ciudades.....	59
2.2.7 Código de aeropuertos de IATA.....	65
2.2.8 Códigos de las Líneas Aéreas.....	75
2.2.9 Abreviaciones de meses.....	76
2.3 Millaje.....	77
3.1 Productos y sus ventajas.....	79
3.1.1 Pasajes Aéreos Internacionales.....	79
3.1.2 Pasajes Aéreos Nacionales.....	81
3.1.3 Alquiler de Autos.....	83
3.1.3.1 Dropp Off.....	84

3.1.3.2	Condiciones.....	85
3.2	Cruceros.....	85
3.2.1	Reservación de un crucero.....	86
4.1	Reservas de Hoteles.....	89
5.1	Paquetes turísticos.....	89
6.1	Charters.....	90
7.1	Ferias y programas especiales.....	90
8.1	Tours por Europa.....	91



## **INTRODUCCIÓN**

Bienvenido al Manual del Agente de Viajes, que contiene la información actual relacionada con la operación a efectuarse en una Agencia de Viajes Internacional con acreditación de la IATA.

Se han revisado los criterios de los agentes de viajes para obtener como resultado las falencias en counter y así poder proponer un procedimiento gradual de la operación y mejorar la operatividad en la agencia.

La presente publicación tiene por objetivo brindar ayuda práctica la cual necesita un agente de counter en el desarrollo de reservaciones y ventas de los diferentes servicios turísticos.

## **PLAN DE MANEJO PARA UNA AGENCIA DE VIAJES INTERNACIONAL**

En el siguiente plan de manejo se pretenderá detallar la forma en como debe estar organizada una agencia de viajes, sus departamentos y personal, veremos la interacción que tienen y como se complementan entre si.

Además del manejo mismo de la agencia, veremos como optimizar el tiempo a través de pasos graduales que concluirán con la venta del servicio que estemos ofreciendo.

### **1.1 Departamentos de una Agencia de Viajes**

En lo que se refiere al manejo de una Agencia de Viajes Internacional ésta debe y necesita dividir su trabajo para un mejor control y rendimiento de sus labores. Se crean así los diferentes departamentos, quienes son los encargados de manejar y operar adecuadamente sus tareas para que la Agencia tenga un rendimiento óptimo en la totalidad de sus funciones.

La división o repartición de tareas no implica una desintegración del trabajo encomendado, sino que, este debe ser interrelacionado entre los diferentes departamentos para que tenga continuidad.

Lo mas importante es que todos tengan un verdadero conocimiento de lo que hace cada uno de estos para que puedan acudir, en caso de ser necesario, a un específico departamento para la solución de cualquier inconveniente.

Así entonces contamos con los siguientes departamentos:

#### **1.1.1 Gerencia**

La gerencia debe estar a cargo de una persona conocedora del mundo de las agencias de viajes, de productos turísticos, destinos, estrategias de ventas y marketing. Titulado profesionalmente ya sea en una carrera relacionada con turismo, finanzas o a fin, conocedora de varios idiomas y emprendedora con la capacidad para dirigir y ser un líder. Debe ser alguien objetivo y visionario, sumamente profesional, con proyección, poder de negociación pero sobretodo ético.

### **\*Función básica**

Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades desarrolladas dentro de la agencia; además deberá apoyar la gestión de ventas y cobranzas.

### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Coordinar y supervisar las actividades del personal de la agencia
2. Realizar visitas mensuales tanto de clientes grandes como clientes pequeños de la agencia
3. Apertura de convenios con nuevos clientes corporativos
4. Controlar el presupuesto de la agencia
5. Apoyar a la gestión de cobranzas
6. Mantener actualizado el banco de datos de clientes de la agencia
7. Apoyar la gestión de espacios con aerolíneas y tarifas
8. Realizar seguimiento a reembolsos nacionales e internacionales
9. Promocionar paquetes turísticos a clientes

### **\*Áreas con las que se relaciona**

Gerencia General: coordina y reporta

Dto. Financiero: coordina cobranzas

Operaciones: coordina gestión ventas

### **1.1.2 Recepción**

Debe estar a cargo de quien maneje excelente relaciones humanas, carismático, con conocimiento de un segundo idioma, que sepa del tema del turismo sin necesidad de ser un profesional, que tenga buena retentiva y pueda familiarizarse prontamente con el personal de la empresa y los pasajeros.

### **\*Función básica**

Atender en forma cordial y oportuna llamadas telefónicas y transferirlas a quien corresponda.

### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Recibir y transferir llamadas telefónicas

2. Atender personalmente a clientes o personas que entran a la agencia y direccionarlas con quien corresponda
3. Recibir mensajes e informar oportunamente a la persona indicada
4. Enviar correspondencia
5. Mantener actualizado el directorio del personal

### **\*Áreas con las que se relaciona**

Todas las áreas, coordina mensajes, llamadas y correspondencia.

La Recepción puede ser un departamento opcional, en el caso de Agencias grandes, con gran número de trabajadores, se cuenta con una persona fija en recepción. Se puede utilizar un conmutador con la indicación de las diferentes extensiones, pero según varias opiniones, esto hace que se pierda la relación entre la agencia y su pasajero, siendo menos personalizada la atención.

### **1.1.3 Operaciones**

El departamento de operaciones se centra en los counters y en el departamento de turismo, quienes son los que tienen contacto directo con el pasajero y realizan, en sí, las diferentes funciones de una agencia de viajes. Son ellos el motor de la agencia pues toda la operación de la empresa inicia aquí.

Quienes trabajen en counter y el departamento del turismo deberán necesariamente tener un estudio de nivel superior en turismo o por lo menos estar familiarizado. Además que sepan de atención al cliente y puedan soportar presiones y estén dispuestos a comprometerse con la empresa, pues como sabemos, a partir de su trabajo es que la agencia empieza a operar por lo que se necesita un total compromiso por parte del agente de counter.

Primeramente existe un Jefe de Counter quien realiza las siguientes funciones:

### **1.1.3.1 Jefe de Counter**

#### **\*Función básica**

Supervisar, organizar y dirigir al personal a su cargo; custodiar las especies valoradas como: boletos, placas de líneas aéreas; además de realizar reservas, emisión y ventas de pasajes aéreos internacionales a pasajeros corporativos o personas naturales y dar soporte a agencias e implantes.

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Supervisar el personal a su cargo
2. Verificar impresión de boletos
3. Consolidar despachos de aeropuerto
4. Revisar reportes de aeropuerto referentes al despacho del día anterior
5. Coordinar la obtención de pasaportes, visas, autorización del tribunal de menores, etc con los pasajeros.
6. Chequear filas en el computador para conocer novedades referentes a : listas de espera, fechas límites de emisión de boletos, asignación de asientos, promociones.

#### **\*Áreas con las que se relaciona**

Counters: coordina reservas y ventas.

Contabilidad: coordina ingresos por venta de boletos

Además dependiendo la actividad, el counter se divide en dos: Counter nacional e internacional.

### **1.1.3.2 Counter Nacional**

Encargados de la venta de boletos aéreos en las diferentes aerolíneas nacionales por lo que deben tener un conocimiento total de las frecuencias de vuelos, al menos de la ciudad de residencia, y los valores a cobrarse.

Deberán manejar el idioma inglés o un idioma adicional, tener todos los conocimientos relacionados con turismo así como estar al tanto del producto nacional.

Manejan los sistemas de reservas de TAME y AEROGAL, sistema de emisión de boletos de la IATA, sistema de actualización de tarifas de la IATA, sistema de cierre de periodo de ventas, y son quienes realizan el reporte semanal al BSP.

**\*Función básica**

Realizar reservas, emisión y venta de pasajes aéreos nacionales a pasajeros corporativos o personas naturales y dar soporte a agencias e implantes.

**\*Actividades derivadas de esta función**

1. Atender al cliente personal y/o telefónicamente
2. Crear reservas solicitadas
3. Emitir boletos
4. Emitir CCCF de acuerdo a la forma de pago
5. Solicitar respectiva autorización por pago con crédito
6. Elaborar ingresos por venta de boletos
7. Archivar
8. Realizar el reporte semanal al BSP

**\*Áreas con las que se relaciona**

Contabilidad: coordina ingresos por venta de boletos

Aeropuerto: coordina despachos de pasajeros

**1.1.3.3 Counter Internacional**

Son quienes manejan toda la parte internacional de la agencia, por lo que su principal herramienta de trabajo es el sistema de reservas, ya sea Sabre o Amadeus, en donde realizan la reservación y venta de boletos aéreos internacionales a cualquier destino, reserva y venta de habitaciones en hoteles, reserva y venta de vehículos en los destinos, reserva y venta de cruceros; siempre y cuando consten dentro del sistema. Además que tienen a su cargo la venta de seguros de viajes.

### **\*Función básica**

Reservar, emitir y vender pasajes aéreos internacionales, hoteles, cruceros y autos a pasajeros corporativos o personas naturales.

### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Atender al cliente personal y/o telefónicamente
2. Crear en el sistema la reserva del itinerario solicitado
3. Calcular la tarifa correspondiente
4. Emitir boletos **PTAS's**
5. Emitir **CCCF** de acuerdo a formas de pago
6. Solicitar respectiva autorización por pago con crédito
7. Coordinar la obtención de pasaportes, visas, autorización de tribunal de menores, etc. con los pasajeros.
8. Chequear filas en el computador para conocer novedades referentes a: listas de espera, fechas límites de emisión de boletos, asignación de asientos
9. Elaborar ingresos por ventas de boletos
10. Elaborar ingresos de trámites
11. Archivar
12. Realizan el reporte semanal al BSP.

### **\*Áreas con las que se relaciona**

Contabilidad: coordinar ingresos por venta de boletos

Aeropuerto: coordina despachos de pasajeros

#### **1.1.4 Corporativo**

El departamento corporativo siempre tendrá un contacto directo con el pasajero o la empresa y la línea aérea. Por lo que es necesario buscar una persona que sepa de negocios, manejo de propuestas que garanticen el beneficio de todos y que pueda lidiar con cualquier percance que se presente. Una persona que capaz de expresarse y busque siempre ventajas para nuestros clientes y nuestra empresa. Amigable y con buenas relaciones públicas.

### **\*Función básica**

Manejar, asesorar y coordinar cuentas corporativas empresariales para la obtención de beneficios por parte de la aerolínea y hacer un seguimiento continuo de las mismas.

### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Atender a las cuentas personal y/o telefónicamente
2. Ofrecer a las cuentas planes corporativos con las aerolíneas
3. Asesorar a la empresa en planes corporativos
4. Concretar con la aerolínea las ventajas para la empresa
5. Coordinar la obtención del Tour Code que será manejado por la compañía
6. Chequear el nivel de venta de la empresa para tener informada a la cuenta
7. Elaborar los reportes mensuales
8. Obtener los tkts free o beneficios de la aerolínea y entregar a la empresa
9. Coordinar con Implantes/ Outplants y Sucursales el manejo de sus cuentas corporativas
10. Sugerir en base al nivel de ventas los respectivos convenios
11. Supervisar la emisión de tkts con Tour Code
12. Archivar

### **\*Áreas con las que se relaciona**

Gerencia: presentar resultados de convenios

Mensajería: coordinar emisión de documentos a las empresas, pasajeros y aerolíneas.

Counter Nacional e Internacional: coordinar emisión de boletos con sus respectivos códigos.

### **1.1.5 Turismo**

Turismo es el encargado del manejo del producto turístico a nivel internacional, teniendo así la responsabilidad del manejo de los diferentes destinos turísticos. Son quienes deben conocer el producto para poderlo vender según los requerimientos o perfiles del pasajero. Deberán manejar el idioma inglés o algún otro idioma para la comunicación con el turista extranjero y poder realizar el ofrecimiento y venta del producto.



Son quienes hacen el contacto con al operadora o mayorista para la venta de un específico paquete o quienes venden un producto creado por la agencia.

Teniendo igualmente gerente del área de turismo, asistente de counter emisor y receptivo, sus tareas serían las siguientes:

### **1.1.5.1 Gerente nacional de turismo**

#### **\*Función básica**

Planificar, desarrollar y dirigir las actividades del departamento de turismo. Definir políticas y procedimientos que deberán aplicarse a nivel nacional.

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Elaborar y controlar presupuesto de ventas de productos de turismo
2. Supervisar la labor de los asistentes de counter de turismo emisor y receptivo:  
Control de cotizaciones y programas; Revisión de reservaciones, ordenes de servicio, vouchers, ingresos de ventas; control de pagos a operadores, guías, choferes, hoteles
3. Definir políticas y procedimientos
4. Capacitar al personal del departamento y al personal de counter de todas las sucursales en la venta de productos y en la aplicación de las políticas y procedimientos
5. Dar asistencia a todas las sucursales en Ecuador
6. Visitar todas las agencias para determinar necesidades de productos
7. Solicitar programas a mayoristas y operadores
8. Seleccionar programas más convenientes y/o crear paquetes propios y programas exclusivos
9. Negociar con mayoristas locales, operadores en el exterior y operadores nacionales tarifas competitivas y mejores condiciones y comisiones
10. Proveer regularmente de programas a las sucursales y hacer seguimiento de los resultados
11. Coordinar con Marketing la promoción de los paquetes elaborados
12. Asistir a desayunos o almuerzos de trabajo para recibir material informativo y mantener buenas relaciones comerciales

13. Coordinar con los mayoristas presentaciones al personal para mantenerlos bien informados
14. Visitar a clientes cautivos para determinar posibles necesidades de viajes de incentivos para empleados y/o clientes
15. Visitar a potenciales clientes: colegios, gremios, asociaciones
16. Elaborar y entregar cotizaciones de grupos solicitados por los clientes corporativos. Hacer seguimiento.

**\*Áreas con las que se relaciona**

Gerencia General, coordina objetivos, políticas, estrategias, promociones

Dto. Financiero, coordina políticas de pagos a operadores y proveedores

Operaciones, coordina confirmación de vuelos, tarifas aéreas, necesidades, objetivos, promociones

Personal de Aeropuerto, coordinar despacho de pasajeros

**1.1.5.2 Asistente de counter turismo emisor**

**\*Función básica**

Promocionar, vender y coordinar paquetes turísticos fuera del país para grupos o personas sueltas. Dar soporte a agencias e implantes.

**\*Actividades derivadas de esta función**

1. Mantener actualizadas todas las carpetas de los mayoristas: folletos, promociones, etc.
2. Dar información sobre los servicios del Turismo Emisor a todas las sucursales en el país, así como a los in plants
3. Diseñar flyers con programas especiales previo a feriados, vacaciones o promociones enviadas por los mayoristas
4. Atender a clientes personal y telefónicamente
5. Asesorar a los clientes interesados en paquetes en el exterior: dar a elegir varias opciones
6. Cotizar y preparar material para entregar a los clientes

7. Hacer seguimiento a las cotizaciones presentadas a los clientes hasta concretar la venta
8. Confirmar reservaciones a través de pantalla o a través de los mayoristas
9. Despachar a los pasajeros con toda la documentación e información requerida: Vouchers correctos y confirmados, información sobre hora de presentación en el aeropuerto, instrucciones que debe seguir, etc.
10. Elaborar despachos de aeropuerto
11. Realizar cobros por los paquetes turísticos vendidos
12. Pedir autorización a las tarjetas de crédito cuando el pago se realice con tarjeta
13. Elaborar los vouchers de pago con tarjeta de crédito
14. Elaborar los ingresos por venta de paquetes turísticos
15. Coordinar el pago a los proveedores
16. Mantener al día los archivos de Turismo Emisivo

**\*Áreas con las que se relaciona**

Operaciones/Counter Internacional: coordinar servicios para clientes. Coordinar confirmación de vuelos internacionales

Contabilidad: coordinar ingresos por venta y pago a proveedores

Operaciones/Tramitadores: coordina despachos de documentos

Sucursales: coordina servicios para clientes

**1.1.5.3 Asistente de counter turismo receptivo en el caso de una agencia dual**

Cuando una agencia es dual, es decir, maneja turismo tanto interno como fuera del país puede contar con un departamento de turismo receptivo capaz de vender productos dentro del territorio.

**\*Función básica**

Promocionar, vender y coordinar paquetes turísticos dentro del país para grupos o personas particulares. Dar soporte a agencias e implantes.

**\*Actividades derivadas de esta función**

1. Mantener actualizadas todas las carpetas de hoteles, hosterías, programas de Sierra, Costa, Oriente y Galápagos

2. Dar información sobre los servicios de Receptivo a todas las sucursales en el país, así como a los in plants
3. Diseñar flyers con tours propios o programas dentro del país: solicitar promociones a los diferentes proveedores
4. Mantener al día la Biblia (Registro de los programas pendientes por operar)
5. Atender a clientes personal y/o telefónicamente
6. Asesorar a los clientes que soliciten paquetes de turismo receptivo: dar a elegir varias opciones turísticas al cliente
7. Cotizar y preparar material para entregar a los clientes
8. Hacer seguimiento a las cotizaciones presentadas a los clientes hasta concretar la venta
9. Confirmar reservaciones a hoteles u operadores , guías y transportistas
10. Coordinar órdenes de trabajo con guías y transportistas
11. Despachar a los pasajeros con toda la documentación e información requerida: Vouchers correctos y confirmados, boletos aéreos si los tuviere , horas de llegada y salida
12. Realizar cobros por paquetes turísticos
13. Pedir autorización a las tarjetas de crédito cuando el pago sea con tarjeta
14. Realizar los vauchers de pago con tarjeta de crédito
15. Elaborara los ingresos por venta de los paquetes turísticos
16. Coordinar el pago a los proveedores
17. Mantener al día los archivos de Turismo Receptivo
18. Colaborar con el área emisiva cuando se lo requiera

**\*Áreas con las que se relaciona**

Operaciones/Counter Nacional: coordina servicios para clientes. Coordina confirmación de vuelos nacionales

Contabilidad: coordinar ingresos por venta y pago a proveedores

Sucursales: coordinar servicios para clientes

**1.1.6 Enlace**

El departamento de enlace siempre necesitará una persona con un gran conocimiento del tema del turismo, si es necesario alguien con título superior y muy buenas

relaciones humanas. Que maneje los sistemas de nacionales e internacionales y que sepa tratar a la gente pues tendrá contacto con otros agentes de counter. Además enlace estará al tanto de los niveles de ventas para el beneficio de la empresa por lo que se necesita una persona que sepa de marketing y estadística que pueda tener un control de las ventas diarias y pueda definir cuales serán las estrategias de ventas .

### **\*Función básica**

Coordinar y emitir tkts nacionales e internacionales para las Agencias No Iatas.

### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Conocer y analizar la situación de la Agencia no IATA
2. Analizar los presupuestos de ventas para crear el convenio de emisión de tkts
3. Presentar a la Agencia no IATA el Market Share al que deberán regirse, es decir, fuera de los niveles y aerolíneas establecidas, no podrá ser emitido tkt alguno que afecte las comisiones de la agencia y su Market Share.
4. Manejar la tabla de comisiones
5. Emitir tks aéreos nacionales e internacionales

### **\*Áreas con las que se relaciona**

Gerencia: control de ventas

Dto. Financiero: coordina ingresos

### **1.1.7 Dto. Financiero**

Un contador titulado será quien deba representar al departamento financiero.

Cuentan con un contador, y en muchos casos, con un asistente de contabilidad, dividiendo así las tareas para un mejor manejo del departamento; las actividades son detalladas a continuación:

### **1.1.7.1 Contador general**

#### **\*Función básica**

Encargado de la elaboración y presentación de los Estados Financieros Básicos.

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Organizar la contabilidad de la compañía.
2. Encargado de la coordinación y entrenamiento del personal a su cargo, de manera que no existan errores en el registro y en el cumplimiento de obligaciones con terceros.
3. Control de las cobranzas de Recaps.
4. Elaboración de Nómina de pagos.
5. Elaboración de planillas de aportes al IESS y demás obligaciones con esta institución.
6. Encargado del cumplimiento de obligaciones mensuales y anuales con el Servicio de Rentas Internas, lo que incluye declaración de IVA, Retenciones en la Fuente, Anticipo del Impuesto a la Renta, Impuesto a la Renta.
7. Encargado del cumplimiento de obligaciones con Municipio, Superintendencia de compañías, Subsecretaría de Turismo.
8. Recepción de facturas de proveedores y revisión que éstas cumplan con los requisitos de ley (Reglamento de Facturación) previo a su registro respectivo.
9. Planificación de pagos a proveedores a través del análisis de las finanzas de la agencia.
10. Revisión de comprobantes de egresos con sus respectivos comprobantes de retención.
11. Contabilización de liquidaciones de haberes.
12. Registro de asientos que afecten al Patrimonio.
13. Controlar y manejar la liquidez de la empresa
14. Dar seguimiento y control de asuntos legales (IESS/ Ministerio de trabajo)
15. Controlar y manejar cuentas corrientes y préstamos con los bancos
16. Autorizar dentro del límite asignado los gastos de la empresa
17. Representar legalmente a la empresa frente al IESS y Ministerio de Trabajo
18. Coordinar con bancos, aerolíneas, BSP y demás proveedores relacionados con el negocio

19. Elaborar rol de pagos de ejecutivos
20. Elaborar y coordinar cuadro anual de vacaciones de personal.
21. Elaboración de formularios de declaración de impuestos: IVA, Retención en la Fuente.
22. Analizar y despachar notas de débito y crédito de aerolíneas

**\*Áreas con las que se relaciona**

Gerencia General: control del manejo interno de la contabilidad de la empresa

Asistente de contabilidad: emisión de facturas

Counter nacional e internacional: recibir ingresos de ventas

Turismo: recibir ingresos de ventas

**1.1.7.2 Asistente de contabilidad**

Un asistente igualmente debe tener conocimientos totales de contabilidad.

**\*Función básica**

Realizar las cobranzas de la agencia, y control de recepción, depósito y registro de valores.

**\*Actividades derivadas de esta función**

1. Receptar copias de facturas entregadas por cobradores a los clientes (celeste para soportar los ingresos de caja y rosada para archivo de cobranzas efectivo), vouchers originales y copias de tarjetas de crédito (datafast)
2. Controlar las cobranzas
3. Remitir los depósitos de las cobranzas efectuadas, así como también los ingresos de efectivo provenientes de counter nacional, internacional, turismo y trámites, con la elaboración y registro del comprobante de ingreso respectivo.
4. Llevar el control de cheques post-fechaados, recepción, depósito y registro.
5. Elaborar reportes de cartera vencida
6. Elaborar reportes de depósitos en bancos, el mismo que será entregado al contador general.
7. Manejo de Caja Chica.
8. Elaboración y registro de comprobantes de egresos de caja

9. Elaborar arqueo diario de caja
10. Archivar documentos a su cargo
11. Receptar y revisar los ingresos que provienen de counter nacional, internacional, turismo y trámites
12. Facturar ingresos
13. Facturar comisiones a aerolíneas
14. Recibir boletos y CCCF del personal de operaciones
15. Encargado de la emisión de las facturas que se generan por las distintas operaciones de la agencia.
16. Facturar comisiones a aerolíneas
17. Elaborar reportes de las ventas por clientes para la Gerencia de Ventas

**\*Áreas con las que se relaciona**

Counter nacional e internacional: coordina ingresos para facturación

Turismo: coordina ingresos para facturación

Mensajería: reparto de facturas y demás documentos

Contador General

**1.1.8 RRHH**

Quien este en este departamento debe ser un titulado en Psicología o afines.

**\*Función básica**

Se encarga de toda la parte humana de la agencia así como de equipos y útiles de oficina.

**\*Actividades derivadas de esta función**

1. Da soporte a los empleados
2. Realiza los pagos a los empleados
3. Realiza capacitaciones e inducciones
4. Realiza liquidaciones
5. Control de entradas y salidas
6. Evaluación de desempeño
7. Evaluación para puestos



8. Orden y control de asistencias
9. Manejo de carpetas personales
10. Manejo de proveedores
11. Control de papelería
12. Control de limpieza
13. Supervisión de la Patente Municipal
14. Control de las escrituras de la empresa
15. Emisión de certificados
16. Emisión de referencias personales

### **1.1.9 Sistemas**

Se necesita un Ingeniero en Sistemas para estar en este departamento.

#### **\*Función básica**

Planificar, organizar y ejecutar las actividades a desarrollarse en el departamento.

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Dar soporte a usuarios
2. Diseñar sistemas
3. Controlar red
4. Velar por el buen funcionamiento de los equipos existentes en todas las oficinas.
5. Coordinar mantenimiento de equipos
6. Sacar reportes de acuerdo a lo que le solicitan
7. Actualizar información para e-mail
8. Capacitar al personal en el manejo de los nuevos sistemas
9. Diseñar flyers

#### **\*Áreas con las que se relaciona**

Todas las áreas, coordina requerimiento de personal, evaluaciones, proveeduría, capacitación, entrenamiento, inducción, etc.

### **1.1.10 Mensajería**

Los mensajeros son parte fundamental de la agencia, encargados de cualquier encomienda con respecto a documentos, pasajes aéreos, tkts de última hora, etc.

Son el contacto directo de la agencia con las empresas compradoras de servicios turísticos, operadoras o mayoristas. En muchos casos lo suelen ser con el pasajero directamente, evitando así que el pax se dirija a la agencia; esto es un servicio adicional que se brinda a los clientes.

Encargados de sellar vouchers en el banco o en las aerolíneas de los boletos de avión, tanto nacionales como internacionales.

Para lo cual se necesita una persona que sepa dar confianza pues en sus manos pasarán documentos sumamente importantes. No es necesario que cuente con un título profesional pero si debe tener un sentido de ubicación para poder dirigirse a los diferentes destinos que le serán designados.

### **1.1.11 Tramitadores**

Hoy en día el tramitador es quien, facilita al pasajero la obtención de los documentos necesarios para su viaje. Antes se podía tramitar a través de la agencia de viajes documentos tales como el pasaporte y algunas visas, hoy en día esto es personal.

Para contar con un tramitador se necesita buscar una persona que igualmente genere confianza.

#### **\*Función básica**

Ayudar a la obtención de toda la documentación requerida por el pasajero para realización de su viaje

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Verificar que la documentación este completa, determinar la fecha para la que se solicita dicho trámite, dar celeridad al mismo
2. Recibir la documentación necesaria adjunta la orden de trámite
3. Proceder a la obtención del documento: pasaporte, visa, autorización del tribunal de menores, etc.
4. Entregar los documentos al counter que los solicitó

5. Mantener informado al personal de counter sobre cambios en los procedimientos para la obtención de los documentos

**\*Áreas con las que se relaciona**

Counter internacional y nacional, turismo emisor y receptor: coordina documentación y orden de trámites

**1.1.12 Despachos de Aeropuerto**

El despacho de aeropuerto, es una innovación de las agencias de viajes, en donde se cuenta con personal trabajando directamente en el Aeropuerto. Pueden, como no, contar con una oficina en cualquier sala ya sea internacional o nacional y son los encargados en dar asistencia al pasajero al momento del arribo o salida de sus vuelos. Dar asistencia implica acompañar y ayudar, en caso de algún problema, al pax cuando se acerca al counter de la aerolínea para el prechequeo. Al recibirlos, son los encargados de reconfirmar sus vuelos de retorno o darles la bienvenida.

El personal de aeropuerto está equipado con celulares para su localización y diariamente reciben su despacho para el día siguiente. Deben contar con una tarjeta de circulación, la cual les permite movilizarse y permanecer en el Aeropuerto todo el día. Incluso pueden acceder a otras zonas del aeropuerto.

Son, además, los encargados del envío de cualquier sobre o paquete vía carga de las aerolíneas a las diferentes ciudades.

Para este trabajo se necesita contar con una persona que sepa de relaciones humanas, capaz de soportar presiones directas de los pasajeros y que este dispuesta brindar en todo momento ayuda a los agentes de viaje y pasajeros cuando se necesite. Por lo que debe tener carisma, ofrecer confianza y seguridad y pueda manejar situaciones difíciles.

Pueden, como no contar con un jefe de aeropuerto el cual realizaría las siguientes funciones:

### **1.1.12.1 Jefe de Aeropuerto**

#### **\*Función básica**

Planificar, organizar y dirigir las actividades a desarrollarse en el Aeropuerto, así como supervisar a todo el personal

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Coordinar y supervisar las actividades a desarrollarse en el aeropuerto
2. Organizar y verificar cumplimiento de turnos del personal
3. Supervisar y solventar problemas del personal a cargo
4. Despachar clientes **VIP**
5. Elaborar todos los informes y reportes solicitados por la Gerencia General

#### **\*Áreas con las que se relaciona**

Gerencia General, coordina

Operaciones, coordina

Counter Nacional, coordina

Counter Internacional, coordina

Turismo, coordina

En el caso de existir más personal en el aeropuerto, ocuparían los cargos de asistentes de aeropuerto tanto de nacionales como de internacionales, quienes realizarían las siguientes funciones:

### **1.1.12.2 Asistente aeropuerto internacional**

#### **\*Función básica**

Dar asistencia oportuna, eficiente y cordial a los pasajeros de vuelos internacionales

#### **\*Actividades derivadas de esta función**

1. Realizar reconocimiento de los despachos **VIP**
2. Asistir al pasajero de manera ágil, eficiente y cordial

3. Entregar tarjetas para la sala **VIP** a pasajeros que han sido designados por la Gerencia General
4. Elaborar reportes de aeropuerto

**\*Áreas con las que se relaciona**

Counter internacional y Turismo emisor, coordina despachos de pasajeros

### **1.1.12.3 Asistente aeropuerto nacional**

**\*Función básica**

Dar asistencia oportuna, eficiente y cordial a los pasajeros de vuelos nacionales

**\*Actividades derivadas de esta función**

1. Realizar reconocimiento de los despachos **VIP**
2. Asistir al pasajero de manera ágil, eficiente y cordial
3. Realizar reservaciones solicitadas por los pasajeros
4. Enviar valija a provincias
5. Elaborar reportes de aeropuerto

**\*Áreas con las que se relaciona**

Counter nacional y turismo receptor, coordina despachos de pasajeros

## **2.1 La operación**

La operación se centra básicamente en los counters, quienes son los que dan movimiento a la agencia. Tienen el primer contacto con el pasajero y realizan la venta de los diferentes servicios turísticos.

Pero para proceder con esto, realizan diferentes pasos que deben estar claros y definidos al momento de aplicarlos.

Lo que se pretende a continuación es indicar el correcto modo de operación del agente de counter para la optimización de su tiempo y del pasajero, haciendo uso correcto de los recursos con los que cuenta la agencia.

El Internet, el teléfono y el fax, son los principales instrumentos de la agencia, sin estos se complica la funcionalidad de la operación.

El counter debe contar con todo lo necesario, esto es:

- \*mapas mundiales
- \*mapas del Ecuador
- \*transport
- \*stock de boletos nacionales
- \*stock de boletos internacionales (para emisión de segmentos en diferentes aerolíneas)
- \*vouchers nacionales
- \*vouchers internacionales
- \*recibo de documentos de tráfico nacionales
- \*recibo de documentos de tráfico internacionales
- \*reporte de CCCF`S internacionales y nacionales
- \*solicitud de requerimiento de formas administrativas
- \*tarifarios de aerolíneas nacionales, paquetes turísticos nacionales y tarifarios de las mayoristas

El stock de boletos electrónicos es automáticamente asignado por cada sistema de reservas.

### **2.1.1 Toma de reservas**

La toma de reservas es el primer paso para la operación, es del requerimiento y necesidad del pasajero, que comienza el trabajo en counter. Para obtener los mejores resultados y para que la reserva esté completa se deben seguir los siguientes pasos:

- \*Hoja de reserva
- \*Reserva de Itinerario en los sistemas
- \*Reserva de Hoteles
- \*Reserva de Autos
- \*Reserva de Landtour
- \*Seguro de viaje



\*Contacto: nombre y apellido de quien hace la reserva, secretarias, asistentes, etc.

\*servicio VIP si o no.

### **Itinerario:**

\*Aerolínea: código de la aerolínea.

\*Vuelo: número de vuelo.

\*Clase: clase en la que se hace la reserva.

\*Día: día de salida del pasajero.

\*Mes: mes de salida del pasajero.

\*De: código del lugar de origen del vuelo.

\*A: código del lugar de destino del vuelo.

\*Nº asiento: espacio del pax en el avión.

\*Itinerario: hora de salida y llegada en AM o PM.

### **Datos adicionales:**

\*Record de Confirmación: Columna de filas para código de reserva, si es telefónicamente con quien se hace la reserva, día, mes, hora de la reservación y ciudad. Datos secundarios del pasajero en caso de solicitar extras como comida especial, requerimientos como silla de ruedas, si tiene vuelo de conexión nacional o internacional, asientos preferenciales, numero de cedula o Ruc para emisión de boleto, visas, etc.

### **Reservas adicionales:**

\*Hoteles: nombre del hotel al que llega el pasajero o en el que se está haciendo la reserva.

\*Autos: el tipo de auto que está rentando el pasajero con su número de confirmación.

\*Visas: tipo de visa que requiera el pasajero.

### **Otros:**

Notas adicionales como:

\*Documentos (utilizar **DOC/OK** si están en orden, **DOC/T** si están en trámite).

\*Forma de pago del boleto.

\*Si el pago es con tarjeta de crédito

Anotar datos de la tarjeta.



Valores.

Número de autorización.

Nombre de la persona que da la autorización.

\*Si la reserva es realizada en el sistema,

Adjuntar printe de itinerario.

\*Si la tarifa es dada por el sistema,

Adjuntar printe de tarifa grabada.

Al ser llenado queda de la siguiente manera:

Si todas las reservas están confirmadas, se archiva la Hoja de Reserva en el tablero asignado como **Reservas Futuras**, por fecha de inicio de viaje hasta la autorización de la misma, si algún tramo está en lista de espera, se deberá tener pendiente hasta conseguir el espacio.

Una vez que el pasajero ha iniciado su viaje, la Hoja de Reserva deberá ser archivada en la carpeta asignada como **Reservas Pasadas**, en orden ascendente de fecha y una carpeta por cada mes.

### **2.1.2 Sistemas de Reservación**

La reservación es el siguiente paso a seguir luego de la toma de datos. Es el bloqueo del espacio para el pasajero el cual luego es confirmado con la venta del producto, ya sea éste, paquetes, boletos de avión, cruceros, autos u hoteles.

Para entender mejor el sistema de reservas de las aerolíneas, se explicará a continuación un detalle de las mismas.

#### **2.1.2.1 Sistema de reservación Amadeus**

“Creada como sistema de distribución mundial de reservas (GDS) por Air France, Lufthansa, Iberia y SAS en 1987, Amadeus ha destacado por ser una empresa pionera en el sector de los viajes. Algunos ejemplos son:

- Creación del Consejo Asesor Internacional de Agencias de Viajes de Amadeus (Amadeus International Travel Agency Advisory Board).
- Fundación de su primera empresa nacional (Amadeus Finland), para atender las necesidades de distribución de las agencias de viajes finlandesas.

Primer sistema de distribución del mundo que ofrece datos de forma neutral sobre disponibilidad de vuelos.

### **Crecimiento y diversificación**

Durante la década de los noventa, Amadeus siguió marcando el camino a seguir desarrollando productos innovadores y fáciles de usar, ampliando su presencia en todo el mundo (a través de la creación de empresas nacionales y oficinas regionales) y forjando su presencia en la Red. Todos sus productos y servicios se diseñaron específicamente para facilitar las gestiones de viaje tanto en itinerarios vacacionales, como de negocio:

- Soluciones de reserva específicas para coches de alquiler, hoteles y vuelos.
- Soluciones de gestión de viajes de negocios para empresas.
- <http://www.amadeus.net/> es un portal de información de reservas de viaje que se completa con todo tipo de datos sobre destinos para el viajero.

En el año 2000, Amadeus recibió la certificación de calidad (ISO 9001:2000) de la Organización Mundial de Normalización (ISO), convirtiéndose en la primera empresa de su sector en conseguirla.

### **Adquisiciones y alianzas clave**

Desde el año 2000, compañías líderes como British Airways, Qantas y Finnair han contratado los servicios tecnológicos para aerolíneas de Amadeus. Además, grandes empresas y proveedores de viajes utilizan estas soluciones para:

- Ventas, reservas y sistemas de billeteo electrónico
- Herramientas de autoreserva para viajes de empresa
- Gestión de atención al cliente para aerolíneas

Amadeus refuerza continuamente su gama de productos a través de adquisiciones como:

- SMART AB, el sistema de distribución de viajes líder en el norte de Europa
- Vacation.com, el mayor consorcio de venta vacacional de los EE.UU.
- e-Travel, Inc., proveedor líder de productos tecnológicos a través de *hosting* para viajes de empresa.
- Opodo, empresa líder paneuropea de viajes por Internet
- Optims, proveedor líder de tecnología para el sector hotelero

### **Amadeus Vista**

Amadeus Vista, sistema que usado en la actualidad por las agencias de viajes, es el primer sistema de reservas de Front-Office avanzado, que ofrece una interfase gráfica completa del Sistema Amadeus. Al reemplazar el complejo lenguaje críptico, tan difícil de aprender, que se utiliza en la mayoría de los GDS, Amadeus Vista marca una diferencia real e inmediata en sus resultados, aumentando la productividad, mejorando el servicio y disminuyendo los costos. Amadeus Vista utiliza la tecnología más moderna de la Web para crear una herramienta poderosa y fácil de usar, tanto para los novatos como para los expertos. El entorno gráfico de "Graphic Page" incorpora las funcionalidades del Sistema Central a través de una interfaz gráfica de usuarios (GUI) para la mayoría de las funciones del Sistema Central, logrando una mayor productividad de sus agentes dado que dicha interfase disminuirá el tiempo empleado y los errores al ingresar la información. Utilizando el modo gráfico se reducirá el tiempo invertido en capacitación del personal, permitiéndoles que se concentren más en las ventas y menos en los formatos.

El entorno de comandos de "Command page" permite la posibilidad de introducir los formatos crípticos familiares para acceder al Sistema Central de Amadeus tradicional.

Gracias a su interfaz gráfica intuitiva, los nuevos usuarios pueden dominar Amadeus Vista en un período inferior al normalmente necesario para aprender a utilizar un sistema de reservas. Los agentes experimentados, que ya dominan los formatos

críticos del sistema de reservas y los manejan con rapidez, pueden alternar entre el modo crítico y la nueva interfaz gráfica en un instante.”<sup>1</sup>

### 2.1.2.2 Sistema de reservación Sabre

“Cuenta la Historia que en un vuelo a mediados de la década de los 50’s C.R.Smith, quien era en aquellos momentos, presidente de American Airlines, viajó sentado al lado de un representante de ventas de IBM de nombre Blair Smith y una plática trivial debida a la coincidencia en sus apellidos los llevó rápidamente a platicar de negocios y antes de finalizar el vuelo Blair Smith dice a C.R. Smith que IBM podría solucionar muchos de los problemas de su compañía. Un mes después IBM hace a American una propuesta para realizar un estudio del sistema de trabajo de la compañía y así encontrar las principales deficiencias del mismo.

En 1957 IBM y American Airlines firman un acuerdo formal y con equipo conjunto de 75 personas inician "SABER Project" (Semi Automatic Business Environment Research). En marzo de 1959 terminan la versión preliminar del programa (beta) para que trabajara en un sistema IBM 7090.

La versión final es puesta en marcha en 1962 con un costo reportado de USD \$30.000.000, con el nombre definitivo de SABRE y trabajando sobre dos supercomputadoras IBM 7090 en Briarcliff Manor, New York.

En 1972 en plena guerra fría Sabre es trasladado a una instalación Subterránea en Tulsa Oklahoma y es actualizado al nuevo sistema IBM 360 en un proceso sin precedentes que únicamente dejó a Sabre fuera de línea sólo 15 minutos.

En 1976 se instala la primera pantalla del sistema Sabre en una agencia de viajes, además la base de datos del sistema es la segunda mas grande después de la NASA.

---

<sup>1</sup> **Disponible en Internet** :<http://www.ar.amadeus.com/Soluciones/agencias/reservas.htm>  
26/ENE/07

Inicialmente Sabre fue diseñado para su uso exclusivo por American Airlines pero posteriormente fue vendido a otras Aerolíneas, Agencias de viajes, alquiler de coches y hoteles que puedan acceder a un sistema de reservas y ventas que les permita a los agentes de viajes de mas de 50,000 agencias locales alrededor del mundo poder convertirse en expertos de viaje. Incluye mas de 400 aerolíneas, aproximadamente 76,000 hoteles, 28 compañías de alquiler de autos, 13 compañías de cruceros, 35 trenes y 220 operadores turísticos.”<sup>2</sup>

### **2.1.2.3 Sistema de reservación TAME**

El sistema Integrado de Reservas SIGETAME-SIRE, al igual que ventas de boletos aéreos, tarjetas VIP y Carga, forman parte del Sistema Integrado de Gestión Comercial.

La reservación de pasajeros es una tarea muy importante dentro de la organización ya que de esta dependen otras actividades aerocomerciales como la venta de boletos, servicio a bordo, carga y despacho, que inciden directamente en los ingresos de la empresa.

Aprovechando de las facilidades de las comunicaciones y del servicio de Internet, y por otro lado, la política comercial abierta de la Empresa, en el sistema SIGETAME-SIRE existen creados alrededor de 500 usuarios para oficinas TAME y agencias de viaje a nivel nacional e internacional.

El SIGETAME-SIRE realiza un estricto control de seguridad y en la parte interactiva tiene una validación exhaustiva para cada campo a la vez que dispone de una ayuda general en línea para cada campo en todas las pantallas. Las interfaces de texto del usuario final son claras y fáciles de operar para conseguir una alta productividad en corto tiempo.

El sistema dispone de una opción de consulta de información histórica para cada elemento que constituye un PNR como: Segmento de Reserva, Nombres de

---

<sup>2</sup> **Disponible en Internet:** <http://es.wikipedia.org/wiki/Sabre> - <http://www.sabre-holdings.com/>

pasajeros, Ticketing, Contacto, Servicios Especiales Requerido (SSR), Otros servicios de Información (OSI); etc. Además para cada número de historia se puede desplegar la información completa del PNR y tener imagen exacta de cómo estuvo antes y después de un cambio o modificación.

El sistema de reservas TAME, esta creado para la reserva y reconfirmación de espacios aéreos en esa aerolínea. Se solicita disponibilidad de ruta, fecha y # de espacios, si el sistema nos responde con espacios positivos y procedemos a realizar la reserva. En la pantalla de un PNR aparecerá el nombre del sistema SIGETAME SIRE y la clave de la agencia (TSCRCUESV). En la siguiente línea se despliega el código de aerolínea, el # de vuelo, el origen, el destino, el día en código, la fecha, la hora, la clase elegida, el cupo o # de espacios solicitados, el estado (si esta en Lista de espera: HL, Confirmado: HK, Reconfirmado: RR, Cancelado: HX). En caso de un grupo mayor a 12 personas, la reserva deberá llevar obligatoriamente un nombre de grupo.

En las siguientes líneas se detalla el time limit, el numero del contacto, el contacto y si pertenece a alguna empresa. Además de la terminal que viene a ser la agencia, el numero de la agencia y nombre de la persona que realiza la reserva. Existe una línea para remarks donde se puede poner información adicional.

En la siguientes líneas se detalla el apellido y nombre de los pasajeros junto con el # de tkt para su reconfirmación.

Al momento de mandar a grabar, en la última línea, aparecerá el record de confirmación.

**Así quedaría una reserva de TAME:**

```

SIGETAME SIRE          Creación/Modificación de un PNR      24/04/07
Reservaciones                               Nm Inf Chd  12:44:19
TSCRCUESV                                     1      SRPASAML
Cia.  Vlo.  Ori  Des  Fecha  Cl  Cup  Est  G  Nombre Grupo
EQ   174  CUE  UIO  TH 26APR  K   1   HK
                                     18:15                               SP
Prioridad WI: 0                               1 Email:
OP/TL.....:  TL 25 APR 12:00  072830793 --VERONICA --DISBEGA
  
```

Contacto.....: T CUE SEITUR-CUE 2842007 CECILIA VICUÑA 79514746

Remark...:

Sel	Sec	Nombre pasajero	Cia	Nro.	Boleto
	1	PEÑA/ALFREDO		0	
	2			0	
	3			0	
	4			0	
	5			0	
	6			0	

Agente: EC CUE 102 AV TSCRCUEST

Récord.....: E65JE 1

**Una reserva de TAME reconfirmada con número de tkt quedaría así:**

SIGETAME SIRE Creación/Modificación de un PNR 24/04/07  
Reservaciones Nm Inf Chd 13:11:06  
TSCRCUEST 1 SRPASAML  
Cia. Vlo. Ori Des Fecha Cl Cup Est G Nombre Grupo  
EQ 174 CUE UIO TH 26APR K 1 **RR**  
18:15 SP

Prioridad Wl: 0

1 Email:

OP/TL.....:

072830793--VERONICA--DISBEGA

Contacto.....: T CUE SEITUR-CUE 2842007 CECILIA VICUÑA 79514746

Remark...: RR X CECI 24APR 13:10

Sel	Sec	Nombre pasajero	Cia	Nro.	Boleto
	1	PEÑA/ALFREDO	<b>269</b>	<b>1</b>	<b>2082388569 6</b>
	2			0	
	3			0	
	4			0	
	5			0	
	6			0	

El estado pasa a ser RR, se borra el time limit y queda grabado el número de tkt con su check digit.

#### **2.1.2.4 Sistema de reservación AEROGAL**

AEROGAL implementó ya para las oficinas y agencias de viajes IATAS los Boletos electrónicos para lo cual creó un programa llamado KIU GDS el cual, a base de códigos, se puede realizar las siguientes principales operaciones:

Reservas y ventas, disponibilidad de vuelos, búsqueda de pasajeros, información de horarios de vuelos, información de monedas, codificación y decodificación de ciudades, operadores, aeropuertos, líneas aéreas, etc., descripción de un PNR, cancelar un PNR, reportes, etc.

#### **2.1.3 Reserva de un viaje**

El principal objetivo de las agencias de viajes es organizar y vender programas turísticos que sirvan de distracción, esparcimiento o relax de sus pasajeros.

Es así que las agencias están capacitadas para vender ya sean boletos de avión, paquetes turísticos, alquiler de autos, etc. pero para la iniciación de esto se debe tomar primero la reserva del pasajero.

Contando ya con sistemas de reservas es más fácil lograr una correcta planificación de viajes de nuestros pax o confiando en operadores serios que nos vendan servicios extras como lo suelen hacer las mayoristas.

Por lo tanto se detalla a continuación como llevar a cabo este tipo de reservaciones:



### 2.1.3.1 Itinerario Internacional

Para poder realizar una reserva en los sistemas de Sabre o Amadeus, se deben seguir los siguientes pasos:

- \*Pedir disponibilidad
- \*Vender los Segmentos Aéreos
- \*Si no hay el STAR, elaborar el **PNR** ingresando los datos que requiere el sistema, tales como: nombre, teléfono, contacto, número de cédula, pasaporte o RUC.
- \*En caso de nuevos clientes corporativos, proporcionar al departamento respectivo la información para crear STARS.
- \*Si la reserva se la realiza directamente con la aerolínea, ingresar el segmento con el record en el PNR.
- \*Reservar asientos
- \*Ingresar número de tarjeta de viajero frecuente
- \*Solicitar servicio especial si necesitara: (auto, hotel, etc.)
- \*Grabar tarifa
- \*Ingresar número **BARTER O TOUR CODE** si tuviera
- \*Anotar en Remarks la información con tarifa y restricciones.
- \*Enviar al pasajero por e-mail o por fax, el itinerario con la tarifa respectiva y esperar su autorización para la emisión del tkt.
- \*Cancelar las reservas que no se van a utilizar.

Un itinerario impreso se vería de la siguiente manera:

#### **PENA/ALFREDO YCD(IDRUC/CI0100027432DOB1924SEP29) 13MAY UIO MIA**

---

SEITUR CUENCA	FECHA 19ABRIL07
GRAN COLOMBIA 20-109	LOCALIZADOR DE
RESERVA 4GM35R	
CUENCA	
TELEFONO: 5937 2 844323	PENA/ALFREDO YCD
RUC/CI0100	
FAX : 5937 2 830008	
EML : CUENCA@SEITUR.COM.EC	

SERVICIO	DE	A	SALIDA	LLEGADA
----------	----	---	--------	---------



AA PASAJERO FRECUENTE AA82T93M2

\*\*\* FELIZ VIAJE \*\*\*

\*\*\*\* GRACIAS POR PREFERIR SEITUR HRG \*\*\*\*

\*\*\*\*\*

FAVOR RECONFIRMAR SUS VUELOS 72 HORAS PREVIAS A LA SALIDA

\*\*\*\*\*

PARA PODER TRAMITAR SUS DOCUMENTOS OPORTUNAMENTE Y VERIFICAR QUE SU PASAPORTE, SALIDA DEL PAIS Y VISAS ESTEN VIGENTES, POR FAVOR ENVIARLOS A NUESTRA OFICINA CON ANTICIPACION

\*\*\*\*\*

### 2.1.3.2 Itinerario nacional:

En Ecuador contamos con tres aerolíneas nacionales: TAME LINEA AERA DEL ECUADOR, AEROLINEAS GALAPAGOS AEROGAL e ICARO quienes compiten por ganarse el mercado; al tener las tres opciones existen dos formas de realizar una reserva nacional, ya sea en el sistema propio de TAME o AEROGAL, o bien llamando a la aerolínea para solicitar los espacios para ICARO.

En el caso de contar con el sistema se siguen los siguientes pasos:

\*Elaborar el **PNR** solicitando disponibilidad de vuelos para luego tomar el número de espacios requeridos.

\*Ingresar los datos que requiere el sistema, tales como: nombre (s), teléfono (s), contacto, nombre de quien hacer la reserva.

\*Mandar a grabar la información. Es importante que cada cambio que realicemos sea grabado constantemente en el sistema.

Si la reserva se la realiza directamente con una llamada telefónica a la aerolínea, anotar datos como:

\*Nombre de la persona que toma la reserva, fecha, hora y ciudad en la que se hace la reserva, record del PNR.

\*Dar número de boleto si ya esta emitido o anotar el time limit para su reconfirmación.

\*Solicitar servicio especial si necesitara.

\*Enviar al pasajero por e-mail el itinerario con la tarifa respectiva o hacer la llamada telefónica al contacto para confirmar el espacio y esperar su autorización para la emisión del tkt.

### **2.1.3.3 Reserva de hoteles fuera del país en el sistema**

A toda persona que viaje se le debe ofrecer Reserva de Hotel, los pasos a seguir son:

- \*Anotar solicitud de pasajero en la Hoja de Reserva.
- \*Si el pasajero desea pagar directamente en el hotel, hacer la reserva en los sistemas o telefónicamente:
- \*Obtener la mayor cantidad de información por parte del pasajero a fin de poder ofrecer la mejor alternativa, tanto en tarifa, ubicación y facilidades del hotel.
- \*Revisar y ofrecer tarifas corporativas.
- \*Pedir al pasajero el número de la tarjeta de crédito para garantizar la llegada al hotel.
- \*Pedir al pasajero el número de tarjeta de viajero frecuente e ingresarla en la reserva.
- \*Realizar la reserva de hotel en el mismo PNR de pasajero donde están los segmentos aéreos.
- \*Sacar printer de Reserva de Hotel y adjuntar a la Hoja de Reserva.
- \*Sacar printer de Reserva de Hotel y archivar en carpeta de Hoteles Reservados
- \*Enviar al pasajero, por fax o e-mail, la información de la reserva.

Si el pasajero desea llevar un voucher prepago del hotel:

- \*Anotar el requerimiento de hotel en la Hoja de Reserva donde consta el itinerario.
- \*Asesorar al pasajero para que al momento de registrarse en el hotel, notifique el número de su tarjeta de viajero frecuente, a fin de que puedan ser acreditadas las millas correspondientes siempre y cuando tenga convenio la tarjeta con el hotel.

Un itinerario con reserva de hotel se vería de la siguiente manera:

**PENA/ALFREDO YCD MR 08MAY GYE MAD**

SEITUR CUENCA FECHA 25ABRIL07  
GRAN COLOMBIA 20-109 LOCALIZADOR DE RESERVA 27NPV6  
CUENCA  
TELEFONO: 5937 2 844323 PENA/ALFREDO MR  
FAX : 5937 2 830008  
EML : CUENCA@SEITUR.COM.EC

SERVICIO DE A  
SALIDA LLEGADA

-----  
-----  
IBERIA - IB 6634  
MAR 08MAY GUAYAQUIL EC MADRID ES 2000 1345  
JOSE JOAQUIN DE O BARAJAS 09MAY  
DIRECTO TERMINAL 4S DURACION 10:45  
RESERVA CONFIRMADA- K ECONOMICO  
A BORDO: DESAYUNO/CENA  
TIPO DE EQUIPO: AIRBUS INDUSTRIE A340-600

IBERIA - IB 452  
MIE 09MAY MADRID ES SAN SEBASTIAN ES1545 1640  
BARAJAS  
DIRECTO TERMINAL 4 DURACION 0:55  
VUELO NO FUMADORE  
RESERVA CONFIRMADA- K ECONOMICO  
A BORDO: COMIDA Y BEBIDA DE PAGO  
TIPO DE EQUIPO: AIRBUS INDUSTRIE A319

IBERIA - IB 8855  
VIE 11MAY SAN SEBASTIAN ES BARCELONA ES 1440 1600  
TERMINAL C DURACION 1:20  
DIRECTO VUELO NO FUMADORE  
RESERVA CONFIRMADA- M ECONOMICO  
A BORDO: REFRESCOS  
VUELO OPERADO POR DENIM AIR FOR AIR NOST  
DUENO DE AVION :3D DENIM AIR  
TRIPULACION DEL COCKPIT :3D DENIM AIR  
TRIPULACION DE CABINA :YW AIR NOSTRUM  
TIPO DE EQUIPO: DE HAVILLAND DHC-8 SERIES 300

HOTEL - BEST WESTERN PREMIER HTL DANTE  
ADDR: MALLORCA 181 TELEFONO: 34-93-3232254  
BARCELONA, 08036 FAX: 34-93-3237472  
SPAIN TELEX: NONE

CONFIRMACION: 706795690  
1 GUEST - TWIN BED  
LLEGADA: 11MAY SALIDA: 17MAY  
250.00 EUR POR NOCHE EMPEZANDO 11MAY POR 02 NOCHE(S)  
215.00 EUR POR NOCHE EMPEZANDO 13MAY POR 04 NOCHE(S)

1360.00 EUR TARIFA TOTAL EMPEZANDO 11MAY POR 06 NOCHE(S)

GARANTIA ENTREGADA

POLITICA DE CANCELACION: TO AVOID BEING BILLED CANCEL BY 6PM  
05/08/07

IMPUESTO: 7 PERCENT

SOLICITUD/COMENTA LLEGADA DEL VUELO: IB452, DE MAD, A LAS  
16:40

IBERIA - IB 2623

JUE 17MAY BARCELONA ES MADRID ES 1050 1200  
BARAJAS

DIRECTO TERMINAL B TERMINAL 4 DURACION 1:10  
VUELO NO FUMADORE

RESERVA CONFIRMADA- M ECONOMICO

A BORDO: COMIDA Y BEBIDA DE PAGO

TIPO DE EQUIPO: AIRBUS INDUSTRIE A320-100/200

IBERIA - IB 6635

DOM 20MAY MADRID ES GUAYAQUIL EC 1215 1830  
BARAJAS JOSE JOAQUIN DE O

1 PARADA TERMINAL 4S DURACION 13:15

RESERVA CONFIRMADA- Q ECONOMICO

A BORDO: ALMUERZO/APERITIVO

MADRID -QUITO

QUITO -GUAYAQUIL

TIPO DE EQUIPO: AIRBUS INDUSTRIE A340

LOCALIZADOR(ES) IB/KZ0S1

VALOR TKT AEREO USD 1868,74 COMPRA ABRIL 25

\*\*\* FELIZ VIAJE \*\*\*

\*\*\*\* GRACIAS POR PREFERIR SEITUR HRG \*\*\*\*

\*\*\*\*\*

FAVOR RECONFIRMAR SUS VUELOS 72 HORAS PREVIAS A LA SALIDA

\*\*\*\*\*

PARA PODER TRAMITAR SUS DOCUMENTOS OPORTUNAMENTE Y VERIFICAR  
QUE SU PASAPORTE, SALIDA DEL PAIS Y VISAS ESTEN VIGENTES, POR

FAVOR ENVIARLOS A NUESTRA OFICINA CON ANTICIPACION

\*\*\*\*\*

#### 2.1.3.4 Reserva de autos fuera del país en el sistema

A toda persona que viaje se le debe ofrecer Reserva de Auto, los pasos a seguir son:

\*Anotar solicitud de pasajero.

Si el pasajero desea pagar directamente en la rentadora, hacer la reserva en el sistema:

\*Obtener la mayor cantidad de información por parte del pasajero a fin de poder ofrecer la mejor alternativa tanto en tarifa como en tipo de auto.

\*Pedir al pasajero el número de tarjeta de viajero frecuente e ingresarla en la reserva.

\*Realizar la reserva de auto en el mismo PNR del pasajero donde están los segmentos aéreos.

\*Sacar printer de Reserva de Auto y adjuntar a la Hoja de Reserva.

\*Sacar printer de la Reserva de Auto y archivar en carpeta de Autos Reservados

\*Enviar al pasajero, por fax o e-mail, la información de la reserva.

Si el pasajero desea llevar un voucher prepago del auto:

\*Anotar el requerimiento de auto, en la Hoja de Reserva donde consta el itinerario

\*Asesorar al pasajero para que al momento de realizar el contrato con la rentadora, notifique el número de su tarjeta de viajero frecuente, a fin de que puedan ser acreditadas las millas correspondientes

Un itinerario con reserva de auto se verá de la siguiente manera:

### ORTIZ/JUAN CARLOS MR 30AGO GYE ATL

---

SEITUR CUENCA  
GRAN COLOMBIA 20-109  
CUENCA  
TELEFONO : 5937 2 844323  
FAX : 5937 2 830008  
EML:CUENCA@SEITUR.COM.EC

FECHA 22AGOSTO07  
LOCALIZADOR DE RESERVA Y9WS24  
ORTIZ/JUAN CARLOS MR

SERVICIO	DE	A	SALIDA	LLEGADA
DELTA AIR LINES - DL 199				
JUE 30AUG	GUAYAQUIL EC	ATLANTA GA	2326	0550
	JOSE JOAQUIN DE O	HARTSFIELD JACKS		31AUG
DIRECTO		TERMINAL S	DURACION 5:24	
			VUELO NO FUMADORE	
			RESERVA CONFIRMADA- K ECONOMICO	
			A BORDO: DESAYUNO	
			TIPO DE EQUIPO: BOEING 757-200/300	

DELTA AIR LINES - DL 1061				
VIE 31AUG	ATLANTA GA	MIAMI FL	0715	0901
	HARTSFIELD JACKS	MIAMI INTL		
DIRECTO	TERMINAL S		DURACION 1:46	

VUELO NO FUMADORE  
RESERVA CONFIRMADA- K ECONOMICO  
TIPO DE EQUIPO: BOEING (DOUGLAS) MD-88

=====  
COCHE - ALAMO (MIAMI)

INFORMACION DE VEHI: EDAR - AVEO OR SIMILAR  
CONFIRMACION: 436011971COUNT  
RECOGIDA: 31 AGO 10:30 3355 NW.22ND ST. MIAMI  
33142  
TELEFONO DE RECOGIDA 888 826 6893  
ENTREGA: 06 SEP 10:30  
  
TOTAL ESTIMAD: USD 256.00 6 DIA  
ID DEL DESCUENTO 43992  
CORPORATIVO:  
CODIGO DE TARIFA: JS

TIPO DE COCHE O MARCA SUJETO A DISPONIBILIDAD /  
CONDICIONES SUJETAS A CAMBIOS

=====

DELTA AIR LINES - DL 1662  
JUE 06SEP MIAMI FL ATLANTA GA 1110 1301  
MIAMI INTL HARTSFIELD JACKS  
DIRECTO TERMINAL S DURACION 1:51  
VUELO NO FUMADORE  
RESERVA CONFIRMADA- L ECONOMICO  
TIPO DE EQUIPO:BOEING 757-200/300

DELTA AIR LINES - DL 199  
JUE 06SEP ATLANTA GA GUAYAQUIL EC 1630 2240  
HARTSFIELD JACKS JOSE JOAQUIN DE O  
1 PARADA TERMINAL S DURACION 7:10  
VUELO NO FUMADORE  
RESERVA CONFIRMADA- L ECONOMICO  
A BORDO: CENA  
ATLANTA GA -QUITO  
QUITO -GUAYAQUIL  
TIPO DE EQUIPO: BOEING 757-200/300

LOCALIZADOR(ES) DL/3EHN1D

\*\*\* FELIZ VIAJE \*\*\*

\*\*\*\*GRACIAS POR PREFERIR SEITUR HRG ECUADOR\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

FAVOR RECONFIRMAR SUS VUELOS 72 HORAS PREVIAS A LA SALIDA

\*\*\*\*\*

PARA PODER TRAMITAR SUS DOCUMENTOS OPORTUNAMENTE Y VERIFICAR



QUE SU PASAPORTE, SALIDA DEL PAIS Y VISAS ESTEN VIGENTES, POR  
FAVOR ENVIARLOS A NUESTRA OFICINA CON ANTICIPACION  
\*\*\*\*\*

### **2.1.3.5 Reserva de landtour**

Para complementar una reserva se debe ofrecer otros servicios, los pasos a seguir son:

- \*Anotar el requerimiento de LandTour en la Hoja de Reserva donde consta el itinerario.
- \*Poner al pasajero en contacto con la persona encargada del Departamento de Turismo.
- \*Proporcionar a Turismo el record o la información de segmentos aéreos para que pueda coordinar la reserva de LandTour.
- \*Hacer un seguimiento constante hasta confirmar que Turismo realice la reserva y entregue los vouchers.
- \*Asesorar al pasajero para que al momento de utilizar los servicios de LandTour, notifique el número de su tarjeta de viajero frecuente, a fin de que puedan ser acreditadas las millas correspondientes.

### **2.1.3.6 Reserva de Seguro de Viaje**

Cuando un pasajero adquiere un tkt aéreo automáticamente se encuentra bajo el seguro de vuelo que tienen los aviones en caso de algún accidente donde sea la línea aérea la única responsable, pero existen otra clase de seguros, llamados seguros de viaje.

Son adquiridos por el pasajero en la agencia de viajes e involucran una mayor asistencia al pasajero las 24 horas del día durante su estadía en cualquier parte del mundo fuera del lugar donde se origine el contrato y aceptando las condiciones del contrato. Todos los servicios brindados por la empresa aseguradora tienen limitaciones y exclusiones según el tipo de servicio contratado, dependiendo el tipo de viaje, destino, grupo de pasajeros, etc. Normalmente las condiciones del servicio y

la póliza de seguro de accidentes personales contratada están incluidas en cada voucher.

El primer paso es ofrecer al pasajero un seguro de viaje indicándole las ventajas que este tiene. Existiendo así varios seguros como son:

- \*Sudamérica
- \*Internacional
- \*Internacional plus
- \*Europa
- \*Europa plus
- \*Ejecutiva
- \*Ejecutiva Premium
- \*Estudiantil
- \*Familiar
- \*Platino
- \*Turista
- \*Económica y Grupo

La cobertura del seguro dependerá del tipo de seguro que aya contratado el pasajero o grupo de pasajeros; la diferenciación está en el valor que cubre el seguro por cada beneficio, así por ejemplo un beneficio en gastos odontológicos que en el caso de un seguro ejecutivo puede cubrir hasta un monto de USD 1500.00, en el seguro de clase turista el monto baja a USD 700.00. Es así como el costo del seguro igualmente será diferente; un seguro de clase Sudamérica tendrá un costo de USD 35.00 por pasajero, mientras que un seguro de clase Internacional Plus costará USD 85.00.

Cuando el pasajero ha decidido comprar un seguro de viaje, dependiendo cual aya sido y con que empresa aseguradora decida, se llena un contrato en donde consta principalmente:

- \*Apellidos y nombres
- \*Número de Cedula o Pasaporte
- \*Dirección completa
- \*Ciudad
- \*País

\*Fecha de nacimiento

\*Destino

\*Fecha de salida del país

\*Fecha de retorno al país

\*Numero de días de estancia fuera del país

\*Valor a cobrarse

\*Firma del titular

Se detalla o escoge el tipo de seguro que el pasajero está comprando. Si bajo ese seguro están varias personas, se escoge a una como el titular pero se detalla nombres y parentescos del resto de pasajeros.

Cada contrato consta con un número de afiliación que será asignado al o los pasajeros.

Además se entrega una tarjeta parecida a una tarjeta de débito, donde en su parte posterior se escribe el nombre del beneficiario y su número de afiliación. Teniendo el pax que llevarla consigo durante todo su viaje.

La empresa aseguradora es la encargada de ingresar su afiliación en la base de datos para que conste en su sistema a nivel mundial una vez que la agencia de viajes aya dado parte a esta.

Ahora se puede crear el seguro de viaje a través de Internet si es que la aseguradora tiene página web donde registrar. Los pasos son los mismos, sino cambia únicamente el voucher de servicios el cual se imprime directamente.

Cuando el pasajero aya iniciado su viaje en el exterior y necesite hacer uso de su seguro de viaje, deberá seguir los siguientes pasos:

- 1.- Deberá comunicarse previamente y de manera inmediata con la central de Servicios o Asistencia a un número telefónico en una llamada por cobrar. Si la condición de emergencia impide la comunicación inmediata, por correr riesgo de vida, el beneficiario podrá recurrir al centro de auxilio más próximo debiendo comunicarse con la central de asistencia en las siguientes 24 horas, ya que todo servicio requiere la previa autorización de la central. Caso contrario, la empresa aseguradora no se responsabiliza por costos o reembolsos.

2.- Informar su nombre y apellido, número de pasaporte o documento oficial de identidad, número de voucher o contrato el cual consta en su tarjeta de afiliación, lugar donde se encuentra, un número de teléfono para ser contactado y especificar el tipo de prestación que necesita.

Existen varias condiciones con respecto a los seguros como son:

\*Las tarjetas de asistencia en viajes son intransferibles a terceras personas.

\*Los servicios ofrecidos se prestarán únicamente al beneficiario titular y a las personas que se encuentren declaradas en cada contrato.

\*La vigencia del seguro comienza a partir del inicio del viaje para el cual ha sido contratados los servicios, la finalización será la fecha que conste en el contrato como fecha de llegada al país, así surja un caso iniciado al finalizar la vigencia.

\*No se admite bajo ninguna circunstancia, una vez entrado en vigencia el servicio, modificaciones del plazo de duración ni cancelaciones.

\*El servicio contratado no es reembolsable excepto en circunstancias expresadas por la empresa aseguradora.

\*El seguro deja de tener validez una vez que el pasajero arribe al país donde fue firmado el contrato, aun cuando haya interrumpido imprevistamente el viaje cualquiera sea su razón.

\*La solicitud de una nueva tarjeta de asistencia deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia de la tarjeta inicial.

Comúnmente el funcionamiento de una tarjeta de asistencia de viaje se basa en que el pasajero informa a la central del problema que tenga y ésta confirma si cuentan con médicos o servicios de auxilio en ese país para que asistan directamente al o los pasajeros, cubriendo así los gastos totales. Caso contrario, el pasajero después de informar mediante la llamada telefónica a la central, cubrirá los gastos totales para luego presentar facturas, recibos y demás documentos que certifiquen los gastos para su análisis y ser reembolsados los valores por la empresa aseguradora.

### **2.1.3.7 Trámite de documentos**

Los documentos de viaje de un pasajero son sumamente importantes puesto que si no están en orden el pax no podrá siquiera iniciar su itinerario, es así, que la agencia, en este caso el agente de counter, debe estar al tanto de la vigencia de visas, pasaportes, permisos, etc. del pax para evitar así cualquier complicación. Para lo cual se detallan varios pasos a seguir con el fin de evitar cualquier mal momento con el pasajero.

- \*Consultar al tramitador o en carpeta, los requisitos, duración y costo de cada trámite que se necesite según el itinerario y nacionalidad de pasajero.
- \*Comunicar inmediatamente al pasajero esta información.
- \*Preguntar si tiene los documentos requeridos y revisarlos.
- \*Sacar copia de pasaporte, cédula y comprobante militar (en caso de barones), censo, visas, de cada uno de los pasajeros, y archivarlos por nombre en la carpeta correspondiente.
- \*Hacer un seguimiento de estos trámites para que estén listos a tiempo.
- \*Anotar en hoja de reserva los trámites que se están realizando.
- \*Hacer un seguimiento constante con el tramitador, a fin de evitar demoras en los trámites.
- \*Mantener contacto con el cliente, ya sea para firmas o cualquier información o requerimiento adicional.
- \*Cuando esté listo el trámite, chequear que los documentos que entrega el tramitador sean los mismos que los entregados y consten los trámites solicitados.
- \*Revisar que en los trámites realizados, los datos de los pasajeros sean los correctos.
- \*Verificar que las visas otorgadas correspondan a las fechas de viaje del pasajero.
- \*Si se trata de un caso especial o una emergencia, se contactará a uno de los tramitadores para que regrese a la agencia a recoger los documentos para el trámite correspondiente.

### **2.1.3.8 Emisión de boletos**

Para la emisión de los boletos hay que tener ciertos puntos claros para evitar voidear algún tkt por mala impresión o cualquier dato que se nos pueda pasar por alto y luego el pasajero pueda tener inconvenientes o crear notas de débito las cuales son

perjudiciales para la agencia de viajes y el agente de counter. Para lo que se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

Primeramente en el caso de empresas, solicitar la Orden de Servicios la cual sirve como autorización de emisión del tkt el cual deberá ser facturado a esa empresa, en caso de no existir orden alguna, es responsabilidad de la persona quien emite el boleto, el cobro del mismo. El formato de una orden de servicios es planteado a continuación:

**seitur**  
AGENCIA DE VIAJES  
ECUADOR

**ORDEN DE SERVICIOS Nº 005061**

Señores: \_\_\_\_\_ Cuenca \_\_\_\_\_

Seitur, Agencia de Viajes y turismo

Ciudad. \_\_\_\_\_

Facturese a nombre de: \_\_\_\_\_

R.U.C. o C.I.: \_\_\_\_\_

Lo siguiente

Aerolínea: \_\_\_\_\_ Clase: \_\_\_\_\_ Fecha de Viaje: \_\_\_\_\_

PASAJEROS	DOCUMENTOS DE IDENTIDAD		RUTA
	C.I.	Pasap.	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Otro Servicio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma y Sello de la Empresa

IMP. EN AUSTROGRAFICA TEL.: 2909 820

**En el caso de boletos internacionales:**

Para mandar la orden de emisión de boletos se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- \*Verificar que conste Ruc y/o Cedula de identidad
- \*Grabar tarifa
- \*Verificar ingreso de la línea aérea
- \*Verificar ingreso de comisión de la aerolínea
- \*Verificar forma de pago



.00XY7.50AY4.50XF MIA4.5

TARIFA AEREA	:	USD	1063.00		
TASA	:	USD	133.56EC	50.00YQ	67.70XT
TOTAL	:	USD	1314.26		

AVISO

EL TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR EL TRANSPORTISTA ESTAN SUJETOS A LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE, LAS CUALES SON CITADAS COMO REFERENCIA. ESTAS CONDICIONES PUEDEN SER SOLICITADAS AL TRANSPORTISTA EMISOR DEL BILLETE

EL RECIBO/ITINERARIO CONSTITUYE EL BILLETE DE PASAJE A LOS EFECTOS DEL ARTICULO 3 DEL CONVENIO DE VARSOVIA, EXCEPTO EN EL CASO DE QUE EL TRANSPORTISTA ENTREGUE AL PASAJERO OTRO DOCUMENTO QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS DEL INDICADO ARTICULO 3.

AVISO

SI EL VIAJE DEL PASAJERO TERMINA O TIENE UNA ESCALA EN UN PAIS QUE NO SEA EL DE SALIDA, PUEDE APLICARSE EL CONVENIO DE VARSOVIA, RIGIENDO DICHO CONVENIO Y, EN LA MAYORIA DE LOS CASOS, LIMITANDO LA RESPONSABILIDAD DE LOS TRANSPORTISTAS POR MUERTE O LESIONES PERSONALES, ASI COMO POR PERDIDA DEL EQUIPAJE O DANOS AL MISMO. VEASE TAMBIEN EL AVISO TITULADO 'AVISO A LOS PASAJEROS INTERNACIONALES SOBRE LIMITACION DE RESPONSABILIDAD' Y 'AVISO SOBRE LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD POR EQUIPAJE'

Hoy en día todas las aerolíneas cuentan ya con boletos electrónicos los cuales facilitan su uso y proyectan una imagen nueva y avanzada, pero en muchos casos es necesario usar paper ticket o boletos de papel para un caso muy especial como es al momento de emitir segmentos aéreos entre dos o mas aerolíneas las cuales no tienen convenio de tkt electrónico; en este único caso se requiere la emisión de los segmentos aéreos con paper tickets.

**En el caso de boletos nacionales:**

Para la emisión de tkt en ICARO se siguen utilizando los paper tickets los cuales según el sistema de la IATA, se deben emitir de la siguiente manera:

\*Persona quien hace el tkt





No hay que olvidar que si el pasajero es de la tercera edad, se debe adjuntar adicionalmente la copia de la cédula, o si el destino es Galápagos y el oriente, además de emitir obligatoriamente ida y retorno, se debe adjuntar la copia de la cédula para nacionales, caso contrario, el BSP reporta ese pasaje como vendido a una persona extranjera y su tarifa suele ser mas cara.

Un tkt impreso quedaría de la siguiente manera:

ISSUED BY / EMITIDO POR <b>ICARR 1780006344001</b>		CONJUNCTION TICKET(S) BOLETO(S) CONJUNTO(S)		2082:652:532	
ENDORSEMENTS / INSTRUCCIONES (Escriba en el espacio reservado para anotaciones)		BSP ECUADOR DATE OF ISSUE / FECHA DE EXPEDICION <b>13 FEB 2008</b>		ORIGIN/DESTINATION ARLINE DATA/INFO L.A. <b>UIO/CUE</b>	
PASSENGER NAME / NOMBRE PASAJERO <b>MERCHAN/EULALIA</b>		NOT TRANSFERABLE / INTRANSFERIBLE		ISSUED IN EXCHANGE FOR / EMITIDO EN CAJAJE DE <b>78514746</b>	
X/O NOT GOOD FOR PASSAGE FROM / NO VALIDO PARA TRANSPORTE DE		CARRIER / TRANSPORTISTA		FLIGHT / VUELO	
TO / A <b>QUITO</b>		<b>XB 818</b>		<b>Y 15 FEB 1905</b>	
TO / A <b>CUENCA</b>				<b>Y/EE</b>	
TO / A <b>VOID</b>					
TO / A <b>VOID</b>					
FARE / TARIFA <b>USD 53.84</b>		FARE CALCULATION / CALCULO DE TARIFA <b>UIO XB CUE 53.84Y/EE / TIA USD53.84 END</b>		UNCHECKED NO. FACT.	
TAX/IMPUESTO / CHARGE/CARGO / FEE/TASA <b>USD 6.46</b>				UNCHECKED NO. FACT.	
TAX/IMPUESTO / CHARGE/CARGO / FEE/TASA <b>USD 7.60</b>				UNCHECKED NO. FACT.	
TAX/IMPUESTO / CHARGE/CARGO / FEE/TASA <b>USD 1.50</b>		FORM OF PAYMENT / FORMA DE PAGO <b>CASH</b>		UNCHECKED NO. FACT.	
TOTAL <b>USD 69.40</b>				UNCHECKED NO. FACT.	
AL - ACT. INFO		STOCK CONTROL NO.		ORIGINAL ISSUE / EMISION ORIGINAL	
		545 2082652532 2		CURRENT MONEDA - CASH COLLECTION/CONTADO <b>USD 53.84 /</b>	
				CREDIT BALANCE/CREDITO <b>/B 15.56</b>	

Para TAME y AEROGAL, así como para las aerolíneas internacionales, existen ahora los boletos electrónicos que facilitan y agilitan la operación en varias formas; por ejemplo, ahora el pasajero si pierde, rompe, le roban o se olvida su boleto electrónico, no existe la necesidad de presentar pasaje alguno, sino únicamente, su cedula o pasaporte y es chequeado enseguida con este en el counter de la aerolínea. Además se evita el papeleo que implica tener un paper ticket o ticket de papel el cual venia con una serie de cupones que además eran un riesgo tanto para el pasajero como para el agente de counter al momento de hacer su reporte. Aquí los modelos:



ELECTRONIC TICKET

PASSENGER ITINERARY RECEIPT      TICKET NRO: **5475633852638**

SEITUR      ISSUE DATE: 15 OCT 2007  
CALLE GRAN COLOMBIA 20-109      ISSUE AGENT: 2001  
CUENCA      AZUAY, ECUADOR

NAME: **ALBORNOZ/SEBASTIAN**  
FOID: CI 0102091055  
IATA : 79-51474-6  
TELEPHONE: 07-2-842007 / 07-2-830008  
MAIL INFO: AVISWTS@CUE.SATNET.NET

ISSUING AIRLINE : AEROLINEAS GALAPAGOS S.A. AEROGAL  
VAT REG. : RUC 1790727203001  
TICKET'S NUMBER'S : 547-5633852638

BOOKING REF.: C1/**NEXMIR**

FROM/TO FLIGHT CL DATE DEP FARE BASIS NVB NVA BAG ST  
CUENCA 2K43 X 16OCT 1415 XYE6M 20K OK  
QUITO

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE  
IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU  
GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME.

ENDORSEMENTS :  
TOUR CODE :  
PAYMENT : DINERS CLUB \*\*\*\*\*0424

FARE CALC.: CUE 2K UIO USD46.00XYE6M TTL USD46.00 END  
(ADT)

AIR FARE : USD 46.00  
TAX : USD 5.52EC 1.00WT 2.00YQ  
TOTAL : USD 54.52



ELECTRONIC TICKET/BOLETO ELECTRÓNICO  
PASSENGER ITINERARY - RECEIPT  
ITINERARIO DE PASAJERO - RECIBO

TAME LINEA AEREA DEL ECUADOR  
Av. Amazonas No. 1354 y Av.Colón

RUC 1768014170001

ETKT NBR./BOLETO NRO.: 269 **4747104925**

DATE OF ISSUE/FECHA EMISION: 2 0 0 8 0 2 2 7

ISSUING AGENT/AGENTE EMISOR: SEITUR-CUE

BOOKING REFERENCE/CODIGO RESERVA: FK9TK

BOOKING AGENT/CODIGO AGENTE: VICUÑA CECILIA

NAME OF PASSENGER/NOMBRE DEL PASAJERO: **ZURITA/JIMMY**

NAME REF/NRO. IDENTIFICACION DEL PASAJERO: 1711897064 TOUR CODE/CODIGO EXCURSION:

X/O	CK	FROM / TO DE / A	AIRLINE AEROLINEA	CLASS CLASE	FLIGHT VUELO	DATE FECHA	TIME HORA	STATUS ESTADO	FARE BASIC BASE TARIFA	VALID VALIDO	BAGS EQUIPAJE
O	0	QUITO/CUENCA	EQ	P	173	29Feb/08	07:15	OK	Y5	28Feb/08	20
O	4	CUENCA/QUITO	EQ	P	174	29Feb/08	18:30	OK	Y5	28Feb/08	20

FARE CALCULATION / CALCULO DE TARIFA: UIO EQ CUE 54.00 EQ UIO 54.00 TTL USD 108.00

FARE / TARIFA USD 108,00  
TAX / FEE / CHARGE USD 25,06  
IMPUESTOS / CARGOS  
TOTAL: USD 133,06

FORM OF PAYMENT / FORMA DE PAGO: TARJETA/CREDITO  
NRO. TARJETA:  
NRO. AUTORIZACION:  
T / F / C: 12.96EC 2.50WT 9.60YQ  
FECHA NACIMIENTO.: 0

ENDORSEMENTS / RESTRICTIONS - ENDOSOS /RESTRICCIONES: EC 12PERCENT- EC 12PORCIENTO  
PASAMANERIA  
AX 378790491071007

A V I S O

EL TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA AEROLINEA ESTAN CONFORME A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO QUE SON INCORPORADAS POR ESTE MEDIO PARA REFERENCIA. ESTAS CONDICIONES SE PUEDEN OBTENER DE LA AEROLINEA.

S R I

DOCUMENTO VALIDO PARA SUSTENTAR CREDITO TRIBUTARIO DEL IVA, COSTOS Y GASTOS A EFECTOS DE IMPUESTO A LA RENTA (Art. 13 literal c). DEL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCION.

N O T I C E

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE CARRIER.

Av. Amazonas N24260 y Av.Colón °Troncal PBX (593 2)3966300  
°Reservas PBX(593 2) 2909900-910/(593 4)231 0305 e-mail: reservas@tame.com.ec  
°Fax(593 2)3966397 PO.BOX:17-07-8736

Matriz: Quito Sucursal:Guayaquil oficinas: Esmeraldas,Tulcán,Cuenca,Loja,Machala;Manta,Portoviejo,  
Galápagos,Lago Agrio, Macas,Coca,Call.



Las mismas instrucciones con respecto a descuentos por tercera edad, discapacitados, infantes, child son seguidos en los boletos electrónicos con la diferencia de que es obligatorio para la emisión el numero de identificación del pax.

**Pagos con tarjeta de crédito:**

Si el pago es con tarjeta de crédito se debe chequear políticas de la aerolínea para diferido o corriente y límites de piso. Se utiliza voucher especial para la venta de tkt aéreos llamado CCCF, el cual, después de ser rastreado con la fecha, la placa de la agencia y la tarjeta, debe ser llenado con los siguientes datos:

CCCF:

<p>Hago constar que recibí boleto(s) y/o cupones relacionados con los cargos descritos aquí. El pago total se hará contra factura o en pagos diferidos de acuerdo con la política normal de la Cia. expedidora de la tarjeta y como se establece en las tarifas aplicables. I acknowledge receipt of ticket(s) and/or coupons for related charges described hereon. Payment in full to be made when billed or in extended payments in accordance with standard policy of company issuing card and as reflected in applicable tariffs.</p>		<p><b>CREDIT CARD CHARGE FORM</b></p>		<p>Lugar de expedición Date and place of issue</p>	
<p>Código de la Línea Aérea Airline Code</p>		<p>1- Factura Línea Aérea/Contratante Contractor Invoice Copy</p>		<p>Si se desea pagos diferidos circúlese el número de meses. If extended payment desired, circle number of months.</p>	
<p>Fecha de expedición Date of issue</p>		<p>Relación del pasajero con el suscriptor Connection of passenger with subscriber</p>		<p>Aut. No. / Approval Code</p>	
<p>Nombre de pasajero si no es turista/Name of passenger if other than cardholder</p>		<p>Oficio No.</p>		<p>Intereses/Interest</p>	
<p>RUTA COMPLETA-COMLETE ROUTING</p>		<p>Tarifa Línea Fare Basis</p>		<p>Transport Carrier</p>	
<p>BOLETOS NO TRANSFERIBLES NI REEMBOLSABLES DE CONTADO TICKETS NON TRANSFERIBLE NO CASH REFUNDS</p>		<p>Tarjeta de Crédito/Código Credit Card Name/Code</p>		<p>Si/Yes <input type="checkbox"/> No/No <input type="checkbox"/></p>	
<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Impresión de la tarjeta - Form of credit</p>	
<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Impuesto/Tax</p>		<p>01-2606085</p>	
<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Fecha de expiración Exp. Date</p>	
<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Impuesto/Tax</p>		<p>Fecha de expiración Exp. Date</p>	

- \*Firma del dueño de la TC
- \*Apellido y nombre del pasajero
- \*# De boletos cobrados (máximo tres por CCCF) y ruta
- \*Valor total de la tarifa neta
- \*Valor total del IVA
- \*Valor total de la suma de los impuestos sobrantes
- El cuadro de intereses en el caso de nacionales no se maneja**
- \*Valor total de la compra y por la cual se pide autorización
- \*Clase de ruta: OW o RT
- \*Código de la aerolínea en la que se emite el tkt
- \*Base de tarifa
- \*Código de la aerolínea

\*Código de la tarjeta

\*# De autorización. Con ciertas tarjetas y ciertas aerolíneas existe un monto mínimo para límite de piso por lo que no se necesita número de autorización pero si se debe verificar la validez de la tarjeta.

Marcar además el cuadro de **con o sin intereses** y el número de meses que se va a diferir. En el caso de boletos nacionales lo único permitido es sin intereses, y si es diferido, máximo puede ser a tres meses.

No hay que olvidar anotar el nombre de la persona con quien se pidió la autorización.

El CCCF consta de un cupón principal de color **blanco** el cual queda en la aerolínea, el siguiente es de color **verde agua**, cupón que va al reporte del BSP junto con el cupón de auditor y los cupones de vuelo no utilizados. Existe el siguiente cupón que es de color **rosado** que va a la tarjeta de crédito. Otro cupón es de color **amarillo claro** el cual se adjunta al cupón rosado y al verde, en caso de existir, pertenecientes al tkt y van a facturación. El último cupón es de color **azul claro** y es entregado al pasajero. El CCCF debe ser enviado con el mensajero al día siguiente para ser sellado en la aerolínea o en el banco.

\*Anotar el número de boleto en la hoja de reserva como respaldo.

\*Entregar boleto a pasajero.

Ahora esta entrando en funcionamiento el llamado CCCF`S v ( CCCF`S virtual) que, al igual que los boletos electrónicos, facilitará y optimizará la labor en counter.

Por último los vouchers son enviados, sin excepción alguna, al día siguiente en un llamado Reporte de CCCF`S el cual es sellado en el banco y consta lo siguiente:

\*Nombre de la Agencia de Viajes

\*Codigo IATA

\*Fecha de entrega

\*# de CCCF`S

\*Codigo de la Linea Aerea

\*Nombre de la tarjeta de crédito

\*Tipo de crédito (corriente o diferido)

- \*Valores
- \*# de CCCF`S entregados
- \*Preparado por
- \*Firma y Sello (de quien entrega el reporte)

**IATA** **REPORTE DE CCCF`S** No. 04 **0664471**

NOMBRE AGENCIA			FECHA DE ENTREGA DIA/ MES/ AÑO		HOJA _____ DE _____
COD. IATA					
CCCF NUMERO	CODIGO LINEA AEREA	NOMBRE DE TARJETA DE CREDITO	TIPO DE CREDITO		VALORES
			CORRIENTE	DIFERIDO	USD
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
			<b>GRAN TOTAL</b>		

No. DE CCCFS ENTREGADOS

PREPARADO POR \_\_\_\_\_ FIRMA Y SELLO AGY: \_\_\_\_\_

El banco nos entrega una copia el cual debe ser archivado como respaldo.

Adicionalmente se debe revisar el tablero de Reservas futuras para verificar si algún pasajero está próximo a viajar, si se les ha enviado boletos y documentos requeridos para el viaje, determinar si alguna tarifa está por expirar y aún no se ha emitido el boleto, y avisar o recordar a la empresa o al pasajero para que envíen la Orden de Servicios correspondiente o se acerquen a cancelar el boleto.

## 2.2 Codificación

La codificación es sumamente importante en el lenguaje del turismo, cada letra del abecedario es llamada de forma diferente comenzando obviamente con esa letra o vocal. Facilita la decodificación de los nombres de los pasajeros, destinos, paquetes, etc. y son utilizados para los diferentes records de confirmación.

Siendo el siguiente:



### 2.2.1 Alfabeto:

<b>A:</b>	Alfa	<b>B:</b>	Bravo
<b>C:</b>	Charlie	<b>D:</b>	Delta
<b>E:</b>	Eco	<b>F:</b>	Fox
<b>G:</b>	Golfo	<b>H:</b>	Hotel
<b>I:</b>	India	<b>J:</b>	Juliet
<b>K:</b>	Kilo	<b>L:</b>	Lima
<b>M:</b>	Make	<b>N:</b>	Nancy – November
<b>O:</b>	Oscar	<b>P:</b>	Papa
<b>Q:</b>	Québec	<b>R:</b>	Romeo
<b>S:</b>	Sierra	<b>T:</b>	Tango
<b>U:</b>	Uva – Uniform	<b>V:</b>	Víctor
<b>W:</b>	Whisky	<b>X:</b>	Xerox
<b>Y:</b>	Yanqui	<b>Z:</b>	Zulu

### 2.2.2 Clase de pasajeros:

Los pasajeros son clasificados según su edad y estado en el caso de discapacitados, encontrando así los siguientes.

**Adulto:**                   **FF**

Entre los 12 años cumplidos y los 64 años 11 meses y 30 días.

**Niño:**                       **CHD**

Entre los 2 años cumplidos y los 11 años 11 meses y 30 días.

**Tercera edad:**           **CD**

Desde los 65 años cumplidos en adelante.

**Discapacitados:**       **CD**

Quienes cuenten con el carnet de la CONADIS

**Infante:**                   **INF**



Desde el primer día de nacidos hasta el un año 11 meses y 30 días.

Es muy importante la clasificación del pasajero puesto que de esta forman obtienen descuentos en pasajes aéreos, terrestres o fluviales, así como en servicios turísticos.

Únicamente en discapacitados y tercera edad, deben presentar un documento (cédula o carnet del CONADIS) para la obtención del descuento. Éste código sale impreso en el tkt o consta en el voucher de servicios.

En el caso de pasajes aéreos es necesario el envío de la copia para el reporte, caso contrario en BSP cobra la diferencia de tarifa de adulto.

### 2.2.3 Tipos de viajes

Los diferentes tipos de vuelos también cuentan con una codificación para diferenciarlos y son aquellos que dependen de la ruta. Existiendo así:

**1. One way (OW):** no tiene punto de regreso

Ejem: UIO-GYE

**2. Round Trip (RT):** es un viaje de ida y vuelta. Regresa al punto de partida

Ejem: UIO-MAD-LON-PAR-LON-MAD-UIO

**3. Circle Trip (CT):** la porción de viaje de ida es diferente a la de regreso. Vuelve al punto de partida.

Ejem: GYE-CCS-MAD-GYE

**4. Open Jaw (OJ):** Tiene porciones de viaje no volada, al inicio del viaje, al inicio del regreso o en ambos extremos. El costo de esta porción no volada está incluido en el ticket.

- Simple open jaw: solo una porción no volada, al inicio del viaje o al inicio del regreso.

Ejem: Crucero-NYC-PTY

- Double open jaw: dos porciones no voladas.

Ejem: PTY (no volada)MIA-NYC-MIA(no volada)PTY

**5. Round the World (RTW):** debe tocar los tres TC

Ejem: GYE – MAD – TYO - MAD-GYE

TC1 TC2 TC3

**2.2.4 Clase de Viajes**

Los tipos de viaje dependen del lugar de emisión y venta de los ticket aéreos.

COC = Country of commencement

COP = Country of payment

COT = Country of ticketing

Tomamos en cuenta también los indicadores globales o ISI

I = international

S = sales

I = indicators

La combinación de estos indicadores nos da las clases de viajes, éstas son:

**1. SITI (sale inside ticketing inside):** ticket que se vende y se emite dentro.

**2. SOTO (sale outside ticketing outside):** ticket que se vende y se emite fuera

**3. SITO (sale inside ticketing outside):** ticket que se vende dentro pero se emite afuera.

**4. SOTI (sale outside ticketing inside):** ticket que se vende fuera pero se emite dentro.

**\* Cuado se compra un ticket SITO y SOTI, se le llama también tickets situados.**

**2.2.5 Frecuencias:** las frecuencias son marcadas comúnmente por números que representan a los días de la semana tal como vemos a continuación.

1 = Lunes                      2 = Martes                      3 = Miércoles  
4 = Jueves                      5 = Viernes                      6 = Sábado  
7 = Domingo

Además de letras que especifican otro tipo de información como:

X = Exclusión de días específicos                      D = Diario

### **2.2.6 Códigos de ciudades**

Los diferentes códigos de las ciudades son formadas por tres letras y sirven para identificar una ciudad específica así existe mas de una con el mismo nombre. Al buscar en el sistema una ciudad, éste nos dará como respuesta el código de esa ciudad además de todos los códigos de los aeropuertos que están dentro de esa ciudad.

A continuación se indican los más importantes:

#### **AMÉRICA**

##### **\*Argentina**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Buenos Aires	BUE
Mar del Plata	MDQ
Córdoba	COR
Rosario	ROS
San Carlos de Bariloche	BRC
Mendoza	MDZ

##### **\*Chile**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Santiago de Chile	SCL
Antofagasta	ANF

Valparaíso	CSP
Puerto Montt	PMC

**\*Bolivia**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
La Paz	LPB
Cochabamba	CBB
Oruro	ORU

**\*Brasil**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Brasilia	BSB
Sao Paulo	SAO
Río de Janeiro	RIO
Curitiba	CWB
Manaos	MAO

**\*Perú**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Lima	LIM
Cuzco	CUZ
Arequipa	AQP

**\*Ecuador**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Quito	UIO
Coca	OCC
Esmeraldas	ESM
Cuenca	CUE
Guayaquil	GYE
Manta	MEC
Latacunga	LTX
Loja	LOH

Machala	MCH
Bahía de Caráquez	BHA
Lago Agrio	LGQ
San Cristóbal	SCY
Aeropuerto de Baltra	GPS

**\*Colombia**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Bogotá	BOG
Cartagena	CTG
San Andrés	ADZ
Barranquilla	BAQ
Cali	CLO
Medellín	MDE

**\*Venezuela**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Caracas	CCS
Barcelona	BLA
Barquicimento	BLA
Maracaibo	MAR

**\*Panamá**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Panamá	PTY

**\*Cuba**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
La Habana	HAV

**\*México**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
México DF	MEX

**\*EEUU**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Washington	WAS
New York	NYE
Miami	MIA
Los Ángeles	LAX
Las Vegas	LAS

**EUROPA**

**\*España**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Madrid	MAD
Barcelona	BCN

**\*Italia**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Roma	ROM
Florenca	FLR
Milán	MIL
Pisa	PSA

**\*Portugal**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Lisboa	LIS
Oporto	OPO

**\*Francia**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
París	PAR
Niza	NCE

**\*Gran Bretaña**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
----------------------	--------------------

Londres LON

**\*Rusia**

**Emplazamiento** Código IATA

Moscú MOW

**\*Grecia**

**Emplazamiento** Código IATA

Atenas ATH

**\*Suiza**

**Emplazamiento** Código IATA

Berna

Zurich ZRH

**\*Holanda**

**Emplazamiento** Código IATA

Ámsterdam AMS

**\*Luxemburgo**

**Emplazamiento** Código IATA

Luxemburgo LUX

**\*Noruega**

**Emplazamiento** Código IATA

Oslo OSL

**\*Bélgica**

**Emplazamiento** Código IATA

Bruselas BRU

**ORIENTE MEDIO**

**\*Israel**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Jerusalén	JRS
Telaviv	TLV

## **ÁFRICA**

### **\*Egipto**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
El Cairo	CAL
Kuwait	KWI

### **\*El Congo**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Brazcaville	BZV

### **\*Rep. Sudafricana**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Ciudad del Cabo	CPT

### **\*Ruanda**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Kigali	KGL

### **\*Kenia**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Nairobi	NBO

## **ASIA**

### **\*India**

<b>Emplazamiento</b>	<b>Código IATA</b>
Nueva Deli	DEL
Calcuta	CCU
Jakarta	JKT



**\*Japón**

**Emplazamiento                      Código IATA**

Tokio                                      TYO

Sapporo                                  SPK

**\*Corea del sur**

**Emplazamiento                      Código IATA**

Seúl                                        SEL

Singapur                                SIN

**\*Taiwán**

**Emplazamiento                      Código IATA**

Taipei                                      TPE

**AUSTRALIA Y OCEANÍA**

**\*Australia**

**Emplazamiento                      Código IATA**

Sydney                                    SYD

Darwin                                    DRW

**\*Palav**

**Emplazamiento                      Código IATA**

Koror                                      ROR

Majuro                                    MAJ

**\*Nueva Guinea**

**Emplazamiento                      Código IATA**

Portmoresby                            POM

**2.2.7 Código de aeropuertos de IATA** es un código de tres letras que designa a cada aeropuerto en el mundo. Estos códigos son decididos por la organización internacional para el transporte aéreo (International Air Transport Association)

IATA. Los códigos no son únicos: 323 de los aproximadamente 20.000 códigos son usados por más de un aeropuerto. Las letras mostradas claramente en las etiquetas de equipaje usadas en las mesas de embarque de los aeropuertos son una muestra del uso de estos códigos.

## **GUINEA ECUATORIAL**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto de Santa Isabel	SSG	Malabo

## **AMÉRICA**

### **América del Norte**

#### **\*Canadá**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Toronto Pearson	YYZ	Toronto, Ontario

#### **\*Estados Unidos**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Birmingham	BHM	Birmingham, Alabama
Aeropuerto Int. Fairbanks	FAI	Fairbanks, Alaska
Aeropuerto Int. Bullhead City	IBL	Bullhead City, Arizona
Aeropuerto Int. Fresno Yosemite	FAT	Fresno, California
Aeropuerto Int. de Los Ángeles	LAX	Los Angeles, California
Aeropuerto Int. Oakland	OAK	Oakland, California
Aeropuerto Int. Ontario	ONT	Ontario, California

Aeropuerto Int. Sacramento	SMF	Sacramento County, California
Aeropuerto Int. San Francisco	SFO	San Mateo County, California
Aeropuerto Int. de Miami	MIA	Miami, Florida
Aeropuerto Int. de Denver	DEN	Denver, Colorado
Aeropuerto Int. Hartsfield-Jackson	ATL	Atlanta, Georgia
Aeropuerto Int. de Boston	BOS	Boston, Massachusetts
Aeropuerto Int. Dallas-Fort Worth	DFW	Dallas
Aeropuerto Int. I McCarran	LAS	Las Vegas, Nevada
Aeropuerto Int. Libertad de Newark	EWR	Nueva York
Aeropuerto Int. John F. Kennedy	JFK	Nueva York
Aeropuerto Int. de La Guardia	LGA	Nueva York
Aeropuerto Int. Midway	MDW	Chicago, Illinois
Aeropuerto Int. Luis Muñoz Marín	SJU	San Juan, Puerto Rico

**\*México**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. General Abelardo L. Rodríguez	TIJ	Tijuana, Baja California
Aeropuerto Int. de Los Cabos California	SJD	San José del Cabo, Baja

Aeropuerto Int. General Juan N. Álvarez	ACA	Acapulco, Guerrero
Aeropuerto Int. General Mariano Escobedo	MTY	Monterrey, Nuevo León
Aeropuerto Int. de Cancún	CUN	Cancún, Quintana Roo

## **AMÉRICA CENTRAL Y CARIBE**

### **\*Belize**

Aeropuerto Int. de Belize	BCV	Belmopan
---------------------------	-----	----------

### **\*Costa Rica**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Juan Santamaría	SJO	Alajuela
Aeropuerto Int. Daniel Oduber	LIR	Liberia
Aeropuerto Int. Tobías Bolaños	TBL	Pavas, San José

### **\*Nicaragua**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Managua	MGA	Managua

### **\*Panamá**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Tocumen	PTY	Panamá, Ciudad de Panamá

### **\*República Dominicana**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Las Américas Dr. José Fco. Peña Gómez	SDQ	Santo Domingo
Aeropuerto Int. de La Isabela Dr. Joaquín Balaguer	JBQ	Santo Domingo
Aeropuerto Int. de La Romana	LRM	La Romana
Aeropuerto Int. de Puerto Plata Gregorio Luperón	POP	Puerto Plata
Aeropuerto Int. de Punta Cana	PUJ	Punta Cana

**\*El Salvador**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Comalapa	SAL	

**\*Cuba**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. José Martí	HAV	La Habana
Aeropuerto Int. Juan G. Gómez	VRA	Varadero

**\*Guatemala**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. La Aurora	GUA	Ciudad de Guatemala

**\*Santa Lucía**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
---------------------	--------------------	----------------------

Aeropuerto George F. L. Charles    SLU

## **AMÉRICA DEL SUR**

### **\*Argentina**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeroparque Jorge Newbery	AEP	Capital Federal
Aeropuerto Int. Ministro Pistarini	EZE	Ezeiza, Buenos Aires
Aeropuerto General Mar de la colina	MDQ	Mar del Plata, Buenos Aires
Aeropuerto Int. Puerto Iguazú	IGZ	Puerto Iguazú, Misiones

### **\*Bolivia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. El Alto	LPB	La Paz

### **\*Bolivia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. El Alto	LPB	La Paz

### **\*Brasil**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int.l de Galeão	GIG	Río de Janeiro, Río de Janeiro
Aeropuerto Int. Congonhas	CGH	São Paulo, São Paulo

### **\*Chile**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Comodoro Arturo Merino Benítez	SCL	Santiago
Aeropuerto Int. Mataverí	IPC	Isla de Pascua

**\*Colombia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Bogotá	BOG	Bogotá
Aeropuerto Int. Rafael de Nuñez	CTG	Cartagena
Aeropuerto Olaya Herrera	EOH	Medellín

**\*Ecuador**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Mariscal Sucre	UIO	Quito
Aeropuerto Int. José Joaquín Olmedo	GYE	Guayaquil
Aeropuerto Int. Mariscal Lamar	CUE	Cuenca

**\*Paraguay**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Silvio Pettrossi	ASU	Asunción

**\*Perú**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Jorge Chávez	LIM	Callao/Lima, Lima Metropolitana
Aeropuerto Int. Alejandro Velasco Astete	CUZ	Cusco, Cusco
Aeropuerto Int. Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos	TRU	Trujillo, La Libertad
Aeropuerto Int. Alfredo Rodríguez	AQP	Arequipa, Arequipa
Aeropuerto Int. Capitán FAP José Abelardo Quiñonez	CIX	Chiclayo, Lambayeque

### **\*Uruguay**

Aeropuerto Int. de Carrasco General Cesareo L: Berisso	MVD	Montevideo
Aeropuerto Int. de Punta del Este	PDP	Punta del Este

### **\*Venezuela**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Maiquetía Simón Bolívar	CCS	Caracas
Aeropuerto In. del Caribe Santiago Mariño	POR	Isla de Margarita

### **ASIA**

#### **\*China**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Hong Kong	HKG	Hong Kong
Aeropuerto Int. de Beijing	PEK	Beijing
Aeropuerto Int. de Pudong	PDG	Shanghai

#### **\*Indonesia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int Soekarno-Hatta	CGK	Yakarta

#### **\*Japón**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Internacional de Narita		Tokio

#### **\*Taiwán**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. Tchang-Kai-chek	TPE	Taipei



## **EUROPA**

### **\*Alemania**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Fráncfort	FRA	Fráncfort
Aeropuerto Int. de Munich	MUC	Munich
Aeropuerto Int de Tegel	TXL	Berlín
Aeropuerto Int.l de Schönefeld	SXF	Berlín

### **\*Bélgica**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto de Bruselas	BRU	Bruselas

### **\*Bielorrusia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto de Minsk-1	MHP	Minsk

### **\*Dinamarca**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Kastrup	CPH	Sjælland

### **\*España**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Barcelona (El Prat) BCN		Barcelona
Aeropuerto Int. de Barajas	MAD	Madrid

### **\*Francia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Charles de Gaulle	CDG	París

### **\*Grecia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Eleftherios Venizelos	ATH	Atenas

### **\*Irlanda**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto de Dublin		

### **\*Noruega**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Internacional de Oslo	OSL	Oslo

### **\*Reino Unido**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Heathrow	LHR	Londres
Aeropuerto Int.l de Gatwick	LGW	Londres

### **\*Países Bajos**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto de Schiphol	AMS	Amsterdam

### **\*Polonia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int Okecie	WAW	Varsovia

### **\*Suecia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Arlanda	ARN	Estocolmo

### **\*Suiza**

Aeropuerto Int. de Zúrich	ZHR	Zúrich
Aeropuerto Int. de Ginebra	GVA	Ginebra

## **OCEANÍA**

### **\*Australia**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
---------------------	--------------------	----------------------

Aeropuerto Int.l Kingsford Smith    SYD                    Sydney, Nueva Gales del Sur

**\*Nueva Zelanda**

<b>Denominación</b>	<b>Código IATA</b>	<b>Emplazamiento</b>
Aeropuerto Int. de Auckland	AUK	Auckland <sup>3</sup>

### 2.2.8 Códigos de las Líneas Aéreas

Cada Aerolínea cuenta con un código formado por dos letras, lo que la identifica y diferencia de las demás, sirviendo para todo tipo de uso dentro del mundo del Turismo, siendo estos los mas importantes:

<b>LÍNEA AÉREA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PAÍS / ESCALA</b>
<b>AMÉRICA</b>		
Air Canada	AC	Canadá / Toronto
Aerpostal	BH	Venezuela/Caracas
American Airlines	AA	EEUU / Miami
Avianca	AV	Colombia / Bogotá
Continental	CO	EEUU / Houston
Copa	CM	Panamá / Panamá
Delta Airlines	DL	EEUU/Atlanta
Lloyd Aéreo Boliviano	LB	Bolivia / La Paz
Mexicana de Aviación	MX	México / México DF
Santa Bárbara	SB	Venezuela / Caracas
Taca	TA	México-Perú / México-Lima

---

<sup>3</sup> **Disponible en Internet:**

[http://es.wikipedia.org/wiki/Lista\\_de\\_aeropuertos\\_seg%C3%BAAn\\_el\\_c%C3%B3digo\\_de\\_IATA#.C3.81frica](http://es.wikipedia.org/wiki/Lista_de_aeropuertos_seg%C3%BAAn_el_c%C3%B3digo_de_IATA#.C3.81frica) (26/ENE/07)

Varig	VA	Brasil / Sao Paulo
Grupo LAN	LA	Chile / Santiago
	LP	Perú / Lima
	XL	Ecuador / Quito-Guayaquil
	4M	Argentina/Buenos Aires
TAME	EQ	Ecuador
Aerogal	2K	Ecuador
Icaro	X8	Ecuador

## **EUROPA**

Air France	AF	Francia / París
Air Europa	UX	España / Madrid
Alitalia	AZ	Italia / Roma
Lufhtansa	LH	Alemania / Frankfurt
KLM	KL	Holanda / Ámsterdam
Iberia	IB	España / Madrid
British Air Ways	BA	Reino Unido / Londres

## **ASIA**

El Al	LY	Israel / Tel aviv
Japan Airlines	JP	Oriente medio / Tokio y Singapur

### **2.2.9 Abreviaciones de meses**

Enero.....January.....JAN	Febrero.....February.....FEB
Marzo.....March.....MAR	Abril.....April.....APR
Mayo.....May.....MAY	Junio.....June.....JUN
Julio.....July.....JUL	Agosto.....August.....AUG
Septiembre...September...SEP	Octubre....October.....OCT

### **2.3 Millaje**

Cada aerolínea, en su mayoría, cuenta con una tarjeta de acumulación de millas para cada segmento de vuelo que un pasajero tenga.

Una tarjeta de acumulación de millas son las ventajas que da la aerolínea al pasajero para acumular kilómetros para obtener viajes gratis, ascensos de clases, ingresos a salas VIP, servicios especiales y promociones, así como beneficios en cadenas de hoteles, resorts y autos asociadas.

Consiste en otorgar un número de tarjeta a cada pasajero para ser presentado al momento de la reserva para ser ingresado en su PNR, con esto la aerolínea, al momento del viaje del pasajero, confirma el número de tarjeta y acredita sus kilómetros.

Para crear una tarjeta de acumulación de millas se lo puede hacer directamente en la página web o con una llamada telefónica a cada aerolínea en donde exigen ciertos datos como son:

\*nombre (con el que siempre va a viajar el pasajero)

\*apellido paterno/materno

\*numero de cédula o pasaporte

\*fecha de nacimiento

\*nacionalidad

\*dirección

\*sexo

\*E-mail

\*teléfono (donde localizar al pax)

Además de beneficios con respecto a vuelos, muchas aerolíneas ofrecen gratuidades y más por utilizar servicios de empresas asociadas, así por ejemplo, si vuelo en una aerolínea puedo obtener descuentos en hoteles asociados.

Para usar los kilómetros acumulados, gracias a las alianzas aéreas, podrá canjear pasajes para volar en cierta aerolínea o en cualquiera de las líneas aéreas asociadas teniendo cientos de destinos para elegir. En muchos casos puede usar los kilómetros para canjear upgrade a clases de cabina superior.

Además, los socios tienen constantemente a disposición una gran variedad de promociones de viaje exclusivas, con descuento de kilómetros, otras que podrá pagar con una combinación de Millas + \$\$.

Comúnmente para canjear los kilómetros se puede llamar al Call Center de cada aerolínea o acercarse directamente a la agencia de viajes quien, después de llenar un formulario en ciertas ocasiones, pedirá que se realice la reserva directamente en el sistema de quien esté otorgando la ventaja.

A continuación se detallan los nombres de las tarjetas de acumulación de millas de las aerolíneas mas utilizadas:

<b>Aerolínea</b>	<b>Nombre de la tarjeta</b>
------------------	-----------------------------

AV	Avianca Plus
AA	Advantage
CO – CM	One Pass
DL	Sky Team
KL	Flying Dutchman
LA	Lan Pass
IB	Iberia Plus
TA - LR	Distancia
X8	Skies
2K	Aeromillas

Existen además alianzas entre las aerolíneas asociadas que ofrecen ventajas para un pasajero frecuente que viaje en cierta aerolínea pero con una tarjeta de acumulación de millas de otra aerolínea que pertenezca a la alianza. No siempre las millas

### **3.1 Productos y sus ventajas**

Los productos son todos aquellos servicios turísticos ofertados por la agencia de viajes, entre ellos constan:

#### **3.1.1 Pasajes Aéreos Internacionales**

Ofrecidos a un pasajero que necesita realizar un viaje al exterior por vía aérea, cualquiera sea su destino; como ya hemos visto existen sistemas como Amadeus y Sabre capaces de crear y vender un pasaje aéreo con diferentes segmentos de vuelo.

Hoy en día con el avance de la tecnología se cuenta ya con los llamados E TKT (electronic ticket) los cuales facilitan el manejo para el pasajero y el agente de counter al no tener el cuidado extra que se tenía antes con boletos físicos o de papel.

Los E TKT son de mejor dominio y no necesitan ser presentados físicamente en el counter al momento del chequeo sino únicamente se presenta la cédula o pasaporte para ser embarcado. De igual manera facilitan la revisión, seguimiento o detalle del mismo pues todo queda registrado en el sistema.

Pero aun se manejan boletos de papel para vuelos internos, es decir, en el caso de que una aerolínea no tenga convenio con E TKT deberá ser emitido en paper ticket. Para esto se debe tener siempre un stock de boletos internacionales.

Se solicita los tkts a través de un RECIBO DE DOCUMENTOS DE TRÁFICO INTERNACIONAL el cual es llenado siguiendo los siguientes pasos:

- \* El agente valida la forma y destruye la hoja de instrucciones que está como carátula
- \* El agente llena la casilla “AUTORIZAMOS A”
- \* El centro de distribución anota las series y números de documentos de tráfico entregados al agente.
- \* La persona autorizada por el agente firma la forma y anota el número de su cédula de ciudadanía en señal de conformidad.





CM 210 C7 D0 Y9 H9 K9 N9 B9 /PTY MIA 0957 1252 E0.73G 6:02

V9 U9 Q9 I9 S4 T0 L0 O0

4 2K 023 Y4 L4 V4 K4 GYE UIO 0745 0815 0 732

AA 966 J7 D7 I1 Y7 H7 B7 K7 /UIO MIA 0955 1350 E0.757 6:05

M7 L7 V7 S7 W7 N7 Q7 G7 O0

5 \*LR 660 C9 I9 Y9 M9 Q9 K9 H9 /GYE SJO 1545 1655 E0/320

V9 G9 B9 W9 Z9 L9

Cada tarifa aérea (marcada con azul) cuenta con sus políticas, restricciones, validez, usos, reembolsos, revisiones, penalidades y tienen que ser revisadas por el agente de counter e indicar detalladamente al pasajero antes de la venta del pasaje para que éste pueda tener en cuenta al momento de hacer un uso diferente a su tkt de avión, evitando así problemas con el pasajero cuando este decida hacer modificaciones a su pasaje.

Los asientos pueden ser asignados por el agente de counter al momento de la reserva, pidiendo el despliegue de la disponibilidad de asientos en la pantalla del avión, éste indicara con señales o colores los asientos ya reservados y bloqueados y los que están libres para su uso; o en muchos casos ciertas aerolíneas impiden la reserva de asientos desde el sistema, únicamente pudiendo ser bloqueados con una llamada a la aerolínea o por los pasajeros al momento de hacer el chequeo.

Se puede realizar un reembolso de un tkt internacional a través de la página web del BSP en: [www.bsplink.iata.org](http://www.bsplink.iata.org)

### **3.1.2 Pasajes Aéreos Nacionales**

Ahora las aerolíneas nacionales TAME y AEROGAL cuentan con tkts electrónicos para sus vuelos los cuales, al igual que los internacionales, facilitan su uso. Para esto cada agencia IATA cuenta con el sistema propio de cada aerolínea para reserva, venta y emisión de los tkts. ICARO por su parte, aun se maneja con paper tickets teniendo un plazo para cambiar a boletos electrónicos.

Para ello el stock de paper tickets es solicitado al Produbanco, entidad que representa a la IATA a través de un formulario el cual debe ser llenado y usado siguiendo los mismos pasos de solicitud para boletos aéreos internacionales.

Así es entregado un stock de 250 boletos nacionales, previa su autorización, los cuales deben ser detallados su fin y uso en cada reporte semanal realizado los días lunes y que es enviado físicamente al mismo Produbanco para ser verificado y sellado y a través de un respaldo electrónico por mail a las oficinas del BSP en Quito.

En caso de auditoria la agencia debe presentar todas las carátulas rosadas de los tkts aéreos que le hayan sido entregados para su emisión, incluso los anulados, los cuales deben estar archivados por fecha y numeración.

Al igual que en boletos internacionales, los tkts nacionales pueden ser vendidos bajo una tarifa la cual cuenta con restricciones, validez, penalidades, reembolsos, revisiones, etc. detalles que deben ser especificados al pasajero al momento de la compra.

Un tkt nacional puede, como no, ser endosado a otra persona con la solicitud de varios documentos como suelen ser las copias de Cédulas de Identidad del titular del tkt y a quien fuera ser transferido, el tkt aéreo y en varios casos cartas de autorización de cambios de nombre dirigidos a la aerolínea, además del pago de una penalidad que varía según la aerolínea. Este trámite se lo hace directamente en las oficinas de la línea aérea pues son los únicos que pueden emitir el nuevo tkt aéreo.

En caso de pérdida de un paper ticket boleto, debe ser notificado a la agencia de viajes de forma inmediata para su anulación con la aerolínea mas no en su sistema pues ese tkt consta como vendido y no puede ser anulado. Igualmente hay un trámite para exigir la emisión de un paper tkt extraviado donde se necesita la copia del boleto emitido que lo tiene la agencia de viajes en su archivo, copia de cedula del pasajero y una multa. Se lo realiza directamente con la línea aérea.

Un boleto puede tener hasta tres revisiones, es decir puede ser modificado ya sea el nombre del titular, rutas, extravíos, tarifas, etc. únicamente por tres ocasiones, pasado esto el tkt quedaría con la última modificación hecha.

Se puede realizar reembolso del tkt cuando éste definitivamente no vaya a ser utilizado. El reembolso no reconoce los impuestos y un porcentaje aproximado del 15% de la tarifa neta más la comisión de la agencia, es decir, la suma de estos valores no es devuelto a quien compró el tkt. La forma de hacer un reembolso es directamente en la página de la IATA: <http://www.bsplink.iata.org/>

### **3.1.3 Alquiler de Autos**

Un pasajero que realiza un viaje fuera de su lugar de residencia necesita movilizarse y que mejor que rentar un carro.

Existen varias rentadoras de autos en todo el mundo donde ofrecen varias clases de vehículos para todas las exigencias, desde los más lujosos hasta los más económicos.

Así los carros más solicitados son:

- Carro económico
- Compacto
- Intermedio
- Mini Van
- Van

Aunque hay también otros modelos menos inusuales como el Hammer, Jeep, Convertibles, Limosinas, etc.

Además de las necesidades del pasajero, los vehículos son rentados por la capacidad de personas y equipaje que en este pueda haber. Así por ejemplo:

**Carro económico: 4 pasajeros – 3 maletas**

**Carro compacto: 4 pasajeros – 4 maletas**

**Mini van: 7 pasajeros - 7 maletas**

**Maxi Van: 12 pasajeros – 7 maletas**

Las tarifas del alquiler se puede hacer de tres maneras: sin seguro, con seguro básico y el todo incluido, el seguro comienza a funcionar desde el momento en que el pasajero toma posesión del auto hasta el momento en que la rentadora recupera el auto.

**\*Sin seguro:** se lo hace normalmente cuando el pasajero va a cancelar en el destino o donde recoge el vehículo para realizar el pago con tarjeta de crédito ya que esta cuenta con un seguro y así abaratar el precio. Obviamente después se hace una factura a la rentadora por el cobro de comisión así el pago no lo haga en la agencia de viajes.

**\*Con seguro:** cubre ciertos percances que puedan ocurrir como: daños ocasionados al vehículo, choque en caso de que sea culpa del conductor, robo, rayones. El seguro no cubre a los pasajeros para eso esta el seguro de viaje.

En estos dos casos el vehiculo debe ser devuelto con el tanque lleno y si el pago se lo realiza en Ecuador tiene el recargo del IVA (12%) al valor total.

**\*All inclusive:** o todo incluido cubre los accidentes mencionados en la renta con seguro pero además brinda un seguro contra terceros, incluye tasas y recargos y un tanque lleno el cual no es necesario devolverlo lleno.

**3.1.3.1 Dropp Off:** el dropp off consiste en devolver el carro alquilado fuera del estado donde se lo recogió, normalmente esto tiene un recargo que varia según el vehiculo rentado. Las oficinas de la rentadora normalmente se las encuentra en cualquier aeropuerto o ciudad.

**Reservación:** para la reserva y confirmación del alquiler de un vehiculo se debe confirmar con el operador las necesidades del pasajero y confirmar vía mail o carta de confirmación la solicitud del auto y esperar el voucher para ser entregado al pasajero.

**3.1.3.2 Condiciones:** Para rentar un vehiculo se debe tener en cuenta dos cosas: se requiere tener 25 años cumplidos y licencia válida.

## 3.2 Cruceros

“El concepto de crucero proviene básicamente de un buque de grandes dimensiones que forma parte de la armada y que su función principal es la de detener el paso al trafico marítimo enemigo. Por otro lado, y partiendo del concepto inicial, durante los últimos años se ha ido atribuyendo un nuevo concepto de crucero que entiende el buque como un tipo de embarcación y sobretodo un estilo de viaje. Hoy en día el crucero es un tipo de viaje que se lleva a cavo a bordo de un gran buque, generalmente muy lujoso, que en su interior contiene gran cantidad de servicios y actividades para poder realizar durante el trayecto. De hecho, el destino no es el objetivo principal a alcanzar en el viaje, sino que el trayecto en sí, a bordo del crucero, es el objetivo principal del viaje por este motivo la duración de un trayecto suele ser relativamente largo con la opción de poder desembarcar a algún puerto durante el camino. Entre sus ventajas, el crucero presenta gran variedad de ventajas relacionadas con el hecho de relajarse ya que mayoritariamente, las actividades que ofrece un crucero suelen ser de carácter lúdico y relajante. Además de todas estas las actividades que se puedan llevar a cavo a bordo de un buque, el crucero ofrece la oportunidad de poder conocer nuevos destinos ya que, a lo largo de su trayecto, hace cortas paradas en otros puertos para poder visitar el lugar. La principal desventaja que presenta el hecho de viajar en crucero es que suele tener un alto costo debido al carácter lujoso del que visten este tipo de viajes. Por otro lado, durante el trayecto que dura el crucero, que suele ser largo, no se puede visitar detenidamente otros lugares ya que los horarios de embarcación están muy limitados y el entorno marítimo que rodea al buque es siempre bastante similar ya que siempre esta rodeado por el mar.”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> **Disponible en Internet:** <http://turismo.de-mas.net/index.php?orden=c> (09/APR/2008)

### **Vacaciones en crucero.-**

Normalmente el precio de un crucero incluye: camarote, transportación marítima, la mayoría de las comidas, algunas bebidas y la mayoría de entretenimientos a bordo del barco. Casi siempre los precios son calculados en dólares estadounidenses, basado por persona en ocupación doble del camarote.

El precio normalmente no incluye transporte aéreo (salvo que se indique), traslados (salvo que se indique), excursiones opcionales, comidas y alojamiento en tierra (salvo que se indique), determinadas bebidas, juegos de casino, fotografías, propinas, llamadas telefónicas, compras hechas en las tiendas del barco ni servicios de índole personal, tales como atención médica, lavandería, tratamientos de spa, masajes, peluquería, manicuras ni otros tratamientos de belleza.

#### **3.2.1 Reservación de un crucero**

Un crucero es ofrecido por las agencias de viajes y cualquier agente deberá tener a mano toda la información necesaria para ofrecer al pasajero todas las alternativas disponibles en cuanto a cruceros.

Comienza por una elección de destino de preferencia y cantidad de noches abordo, luego se debe escoger el barco en el que se desea viajar, ahora se puede encontrar, por cada flota, variedad de clases de barcos, desde los que cuentan con paredes de escalar hasta una pista de patinaje sobre hielo, todo dependerá del gusto del pasajero. Los barcos cuentan con variedad de camarotes para satisfacer todo tipo de necesidades y presupuestos. Por lo general existen 4 tipos: interiores, con vista al mar, con balcón y suites, aunque podría incrementarse una mas de lujo. Escogido el tipo de camarote se debe ver la ubicación de este en el barco.

Normalmente los cruceros cuentan con toda clase de facilidades para todos los tipos de discapacidades por lo que se debe tener muy en cuenta este requerimiento al momento de la reserva.

Las excursiones en tierra también pueden reservarse antes del crucero mas o menos antes de los 10 días que comience el viaje.

Para poder acceder a una tarifa mas económica suelen haber promociones lanzadas por los propios cruceros pero lo mas frecuente es hacer la reservación con anticipación y no a ultima hora.

Con estos pasos a seguir se puede proceder hacer la reservación del crucero y obtener así la cotización. Para garantizar cualquier reservación siempre se requiere un pago previo correspondiente a un porcentaje de la tarifa total con determinados días de anticipación, el no hacerlo implica la cancelación de la reserva pudiendo no haber los mismos requerimientos del pasajero para una nueva reserva; por lo que el agente de viajes deberá informarse claramente de las políticas de pago para evitar así cualquier problema. En caso de aumento de tarifas, los pasajeros que hayan realizado el pago previo o total se verán protegidos sin modificación alguna, salvo los derechos de puerto y los impuestos y honorarios que cobran los distintos gobiernos.

### **Cancelación.-**

Se debe tener en cuenta los gastos por cancelación por parte del pasajero y notificarlo, de igual manera, si el barco llegara a cancelar el crucero que valor esta sujeto a devolución.

### **Recomendaciones.-**

Las recomendaciones para el pasajero nunca están de mas; por lo que existen ciertas preguntas claves que nos harán y para lo cual debemos estar preparados.

**\*Recopilación de documentos:** Cerciórese de tener en su poder los documentos de identificación necesarios para el viaje de su pasajero. Si tuviera que solicitar o renovar su pasaporte es bueno hacerlo con suficiente tiempo, igualmente con cualquier visa necesaria. Además se debe estar seguro de que los documentos de viaje no caduquen en el momento del viaje.

**\*Distintos climas:** durante todo el año los cruceros en el Caribe y las Bahamas es de 26,5 °C (80 °F). En Bermuda, el promedio se mantiene alrededor de los 24 °C (75 °F). De abril a noviembre, en el norte de Europa la temperatura promedio es de 10,55 °C (50 °F) y en Europa Occidental es de 13,33 °C (56 °F). Durante todo el año, el promedio de temperatura en Alaska, Canadá, Nueva Inglaterra y la región noreste del Pacífico oscila entre 7 y 18 °C (45 y 65 °F); México y Hawaii tienen una temperatura promedio de 25 °C (77 °F) y el canal de Panamá una temperatura media en los 25 °C (77 °F). La ropa que deba llevar el pasajero en su equipaje depende del lugar al que vaya a viajar y las actividades que desee realizar.

**\*Para abordar:** principalmente estar seguros de que el pasajero guarde bien su pasaporte y demás documentos de viaje, además de sus artículos personales, cosas de valor y medicinas, se debe abordar con dos horas de anticipación o la hora indicada por el agente de viajes y recomendar al pasajero que si lleva cosas de valor, las declare al momento de abordar.

**\*Vestimenta para empacar:** Se debe indicar al pax que ropa debe llevar para todos los días que dure su permanencia en el barco, esto es fácil si se tiene en cuenta tres tipos de vestimenta: ropa informal para estar a bordo o atuendo diurno; ropa vacacional conservadora para las visitas a sitios de interés o para ir de compras en las islas; y atuendo de noche. Se debe empacar ropa para lucir por la noche de acuerdo al siguiente programa de vestimenta de noche:

**Noches casuales:** Para los caballeros, las opciones incluyen pantalones y camisa sport, mientras las damas estarán cómodas llevando vestidos, pantalones o falda y blusa.

**Noches informales:** Se solicita a los caballeros que lleven saco, camisa y corbata, mientras las damas pueden lucir un traje o vestido.

**Noches formales:** (incluyendo la cena y cóctel de bienvenida del capitán y la cena de despedida del Capitán): tanto caballeros como damas deberán llevar un atuendo más formal, tales como un vestido de noche para las damas y un smoking o traje de etiqueta para los caballeros.

**\*Para registrarse:** El pax debe presentarse, bajo su propia responsabilidad, en el muelle e ingresar al barco mínimo con dos horas de anticipación dependiendo la exigencia del crucero. Se debe presentar con sus documentos personales y documentos de viaje y a su vez le será entregado su tarjeta de crucero que será su identificación para embarcar y desembarcar, será la llave del camarote y para realizar compras a bordo. El valor lo cubrirá el pasajero antes de abandonar el barco. Es muy importante aconsejar al pax no perder esta tarjeta.

**\*Propinas:** Varios cruceros incluye el valor de las propinas al momento de cotizar el crucero, pero existen otros donde el pago de los mismo se hacen directamente al momento de abandonar el barco por lo que existen normas que sirven de guía para agradecer el servicio a bordo, a continuación se detalla valores aproximados que la mayoría de los barcos cobra a sus pasajeros por propinas:



Mesero: USD 3.50 por pasajero por día

Ayudante de mesero: USD 2.00 por pasajero por día

Jefe de meseros: USD 0.75 por pasajero por día.

Camarista: USD 3.50 por pasajero por día

Camarista de las Suite: USD 5.75 por pasajero por día.

**\*Seguro de Viaje:** Es recomendable que el pasajero tome un seguro de viaje, en caso de no tener uno, que cubra gastos médicos, de viajes, de equipaje y lesiones corporales.

#### **4.1 Reservas de Hoteles**

Para la reservación de una habitación para nuestros pasajeros debemos preguntar al pasajero:

\*Número de personas que requieren hotel

\*Tipo o categoría de hotel

\*Numero de noches que necesitan

\*Tipo de acomodación

\*Requerimiento de comidas adicionales

\*Requerimiento de transfers adicionales

\*Forma de pago

Con esto solicitamos ya sea al hotel o a la operadora encargada, la reserva para el pasajero, a su vez, nos enviarán el voucher confirmando la reservación y donde constan cláusulas importantes que hay que explicar al pasajero como son las políticas de cancelación que varían dependiendo el hotel.

#### **5.1 Paquetes turísticos**

Creados con el fin de integrar varios servicios turísticos que involucren a un mayor mercado el cual mueve y maneja una gran cantidad de personas involucradas en ofrecer lo mejor de su producto del cual se ven beneficiados sobretodo económicamente.

Un paquete turístico completo comprenderá de traslados terrestres o aéreos, alojamiento, alimentación, visitas con o sin guía, impuestos.

Ahora se cuenta con infinidad de paquetes creados para todas las exigencias y gustos, los hay desde los mas económicos o los de promoción hasta los que son de semanas enteras de viaje por varios países, todo es cuestión de saber con que presupuesto cuenta nuestro pasajero y el destino que desea visitar.

Las mayoristas son las encargadas de ofertar los paquetes turísticos fuera del país, escogen destinos conocidos como también nuevas propuestas que atraigan un nuevo mercado turístico. Y las agencias de viajes son las encargadas de vender directamente al pasajero.

## **6.1 Charters**

Los Charters son los paquetes turísticos que más demanda tienen; con un sistema **TODO INCLUIDO** ofrecen al pasajero desde: tkt aéreo, alojamiento, traslados, guía, shows, deportes acuáticos no motorizados, impuestos hoteleros, alimentación completa que significa desayuno, almuerzo, cena y snacks las 24 horas del día, siendo esto lo que mas llama la atención y caracteriza un charter.

## **7.1 Ferias y programas especiales**

Existen también paquetes que tienen como destino una ciudad donde se va a llevar a cabo una Feria Internacional, un concierto trascendental, competencias o partidos de fútbol; sea cual fuere el tema, el objetivo básico es presenciar el espectáculo o show pero teniendo ya el hotel, traslados, algunas comidas, impuestos hoteleros, y algunos valores agregados como son city tours o visitas especiales. También se ofrecen cupones de descuento para visitar algunos centros de interés.

La diferencia está en que se dan alternativas de hoteles que van desde los tres estrellas hasta los de lujo, así los costos varían y el pasajero puede elegir lo que mas le convenga. El tkt aéreo no suele estar incluido.

## **8.1 Tours por Europa**

La característica de estos tours es la duración con la que cuentan, siendo un mínimo de 10 días de viaje pudiendo alargarse hasta los 27 días o más. Son tours que incluyen visitas a capitales de varios países y otras ciudades mas y que recorren kilómetros utilizando medios de transporte que van desde el tren hasta vuelos internos. No todas las comidas están incluidas y cuentan con días libres para que el pasajero no se sienta comprometido al 100% de su viaje y pueda hacer visitas o relajarse tomándose su tiempo.

Ahora hay alternativas para no regirse a un programa en especial sino armar nuestro propio recorrido tomando las mejores opciones para el pasajero según sea su interés. Además se pueden comprar desde acá ciertas comidas que no están incluidas. Para esto debemos estar seguros de que el pasajero cuenta con todas las visas necesarias para realizar este tour.

En todos los casos a los valores de los tours se les debe sumar el iva de mayorista y los Ques. Además de informar al pasajero cuanto es la tasa de salida del país. Se deben verificar también vacunas y certificados que exijan ciertos países.