

Módulo 1. Planificación estratégica aplicada al departamento de fútbol

☰ Videos conceptuales

☰ Autoevaluación

☰ Introducción

☰ Unidad 1.2 Conceptos y Estructuras: hospedaje

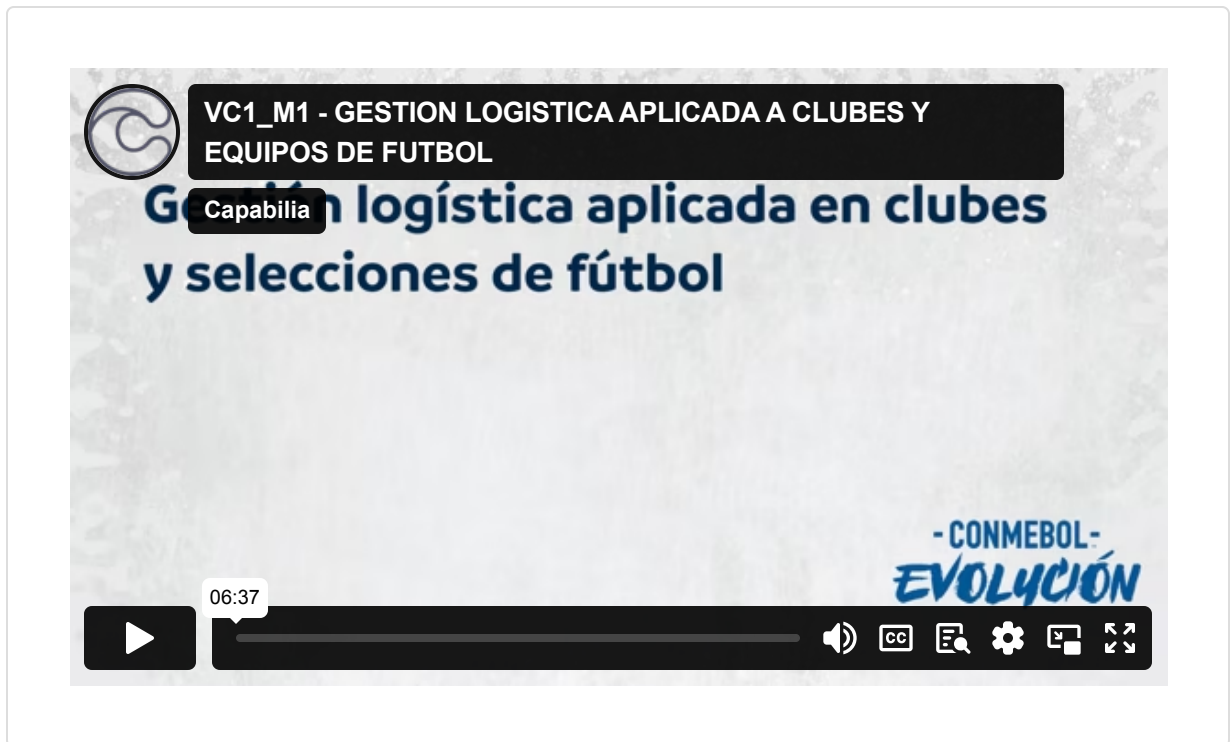
☰ Unidad 1.3 Conceptos y Estructuras: Transporte aéreo

☰ Unidad 1.4. Conceptos y Estructuras: Transporte terrestre

☰ Unidad 1.5. Conceptos y Estructuras: otros tipos de transporte

☰ Referencias

Videos conceptuales





VC2_M1 - GESTION LOGISTICA APLICADA A CLUBES Y EQUIPOS DE FUTBOL

Gestión logística aplicada en clubes y selecciones de fútbol

Capabilia

- CONMEBOL -
EVOLUCIÓN

05:00



Autoevaluación

La estructura organizativa y los procedimientos de la entidad deben preconizar qué actitud deben tomar sus gestores:

- Colaborativa.
- Secuencial.
- Participativa.
- Gestora.
- Formativa.

SUBMIT

Al comprender la situación/envergadura de cada club, pasamos al principio que guiará las estrategias adecuadas para mantenerse competitivo en el mercado del fútbol.

- Especificidad.
- Individualidad.
- Competitivo.
- Deportivo.
- Colaborativo.

SUBMIT

Un organigrama bien diseñado y estructurado de tal manera que los colaboradores conozcan cada nivel jerárquico contribuirá al entendimiento y la comunicación interna del departamento de un club de fútbol.

Verdadero.

Falso.

SUBMIT

Es importante entender la dimensión del mercado en el que el club a ser gestionado se encuentra.

Verdadero.

Falso.

SUBMIT

Las metas y objetivos de cada sector que compone el departamento profesional de fútbol deben presentarse de forma clara, cuantificadas con valores y plazos definidos, facilitando la comprensión y seguimiento de las mismas.

Verdadero.

Falso.

SUBMIT

Enter a question title here...



Director deportivo.

Debe diferenciar los perfiles de liderazgo.



Acciones prácticas del director deportivo a través de los contratos de los jugadores.

Gestión presupuestaria del departamento de fútbol.



Gestor en el universo competitivo.

Realización de reuniones y solicitud y evaluación de informes.



Líderes con trayectorias inspiradoras.

Deben identificar una fuente de inspiración y confiar en ella.



Perfil: cargos, funciones y salarios.

Comunicar y presentar a un nuevo colaborador a los demás colegas del club.

SUBMIT

Enter a question title here...



Gestor deportivo.

Proyecto de formación educativa permanente.



En línea.

Grado.

☰ Internos.

Seminarios.

☰ Externos.

Talleres.

☰ Participación de los colaboradores en eventos de capacitación.

Formar, transformar e instrumentalizar de manera cualitativa.

SUBMIT

Pensando en la atmósfera práctica de las acciones del director deportivo, ¿con cuál de las siguientes áreas del club conviene una aproximación estratégica?

Política.

Administrativa.

Técnica.

Económica.

Aficionados.

SUBMIT

¿Quiénes forman parte de la cadena de relaciones del director deportivo?

Confederaciones y Asociaciones.

Jugadores.

Empleados de clubes.

Aficionados de clubes.

Asesores de imagen.

SUBMIT

¿Cuáles son algunas de las posibilidades que pueden ayudar en la planificación del gestor deportivo durante la negociación?

Ubicación final en las competiciones disputadas.

Participación como titular a lo largo de la temporada.

Goles y asistencias.

Ubicación inicial en las competiciones disputadas.

Participación como suplentes a lo largo de la temporada.

SUBMIT

CONTINUAR

Introducción

1.1.1 Logística: conceptos teóricos

¡Hola, alumnos y alumnas! En primer lugar, ¡bienvenidos al curso **«GESTIÓN DE LOGÍSTICA APLICADA A CLUBES Y SELECCIONES DE FÚTBOL»** del Programa Evolución CONMEBOL! ¡Creemos que tu interés en el área es grande y esperamos que aproveches el contenido del curso para capacitarte en esta importante área de la industria del fútbol!

El curso está diseñado para aquellos que ya trabajan en el área para reflexionar sobre diversos temas y para los estudiantes que están interesados en trabajar como gestores de logística en el fútbol. Nuestra intención es abarcar contenidos teóricos y prácticos con el fin de desarrollar y preparar cada vez a más estudiantes para este dinámico mercado laboral.

Aunque la palabra «logística» se ha hecho universalmente conocida con el reciente uso masivo de los servicios de entrega y de compras en

línea, es un término que se ha utilizado durante muchísimos siglos en la sociedad.

En el año 481 a.C., los persas y los griegos utilizaron este concepto para organizar los viajes y el movimiento de ejércitos y suministros. Los soldados encargados de distribuir los suministros en las batallas recibían el nombre de «logísticos». En latín, *logisticus* es una derivación del griego *logistikos* y significaba cálculo y razonamiento en sentido matemático.

Otra hipótesis sobre el origen de la palabra procede del verbo francés *loger*, que conceptualmente significa alojar o acoger. El noble Barón Antoine Henri, erudito militar que acompañó a Napoleón Bonaparte, escribió en 1836 un libro titulado *Resumen del Arte de la Guerra* en el que definía el arte de la guerra en cinco actividades, una de las cuales era la logística. En aquella época, definía la logística como «la acción que conduce a la preparación y soporte de las campañas; el arte de mover los ejércitos» (Henri, 1836).

Se puede observar que, a pesar de su origen militar, con la evolución de diversos sectores de la industria, la palabra logística ha pasado a englobar nuevas áreas y conceptos, haciéndose también más evidente e importante en el mundo globalizado como el que vivimos actualmente. Aunque su concepto siga estando relacionado con el transporte/distribución de productos, la logística representa hoy para las empresas un área importante relacionada con la planificación

estratégica del presupuesto, entendiendo también que está vinculada a las expectativas del consumidor final.

El Council of Logistic Management (1996) definió la logística como: «el proceso de planificación, implementación y control de la eficiencia, flujo y almacenamiento de bienes, servicios e informaciones relacionadas, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requisitos de los clientes». Por tanto, se puede observar que la logística ha experimentado una importante evolución y también se ha convertido en objeto de estudio. Novaes en 2001, definió la logística como el:

«Proceso de planificación, ejecución y control eficaces del flujo y almacenamiento de productos, así como de los servicios e información asociados, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores.»

Siguiendo este concepto, cuando hablamos de logística nos referimos al proceso de principio a fin de la entrega de un determinado producto al consumidor. Aunque la logística deportiva también consista en entregar un determinado producto (juego/competición/evento) de forma similar, tiene sus propias características específicas.

Para entender mejor de qué estamos hablando, dividamos el concepto de logística deportiva en tres categorías diferentes, orientadas en torno al funcionamiento de un partido de fútbol.

Figura 1: categorías de logística deportiva



Ref.: elaboración propia

Logística de la organización: directamente implicada en la gestión administrativa del evento, como las confederaciones y federaciones deportivas. La atención se centra principalmente en las normas y en el desarrollo del reglamento y sus atribuciones, tales como:

Figura 2: Logística de la organización



Ref.: elaboração propia

Logística deportiva de la estructura: relacionada con la gestión operativa del evento, como los estadios y recintos deportivos. La atención se centra principalmente en la estructura del evento y sus particularidades, como:

Figura 3: Logística deportiva de la estructura



Ref.: elaboração propia

Logística deportiva del participante: relacionada con la gestión de los clubes y de las selecciones que participan del evento. La atención se centra principalmente en las exigencias específicas de una delegación deportiva dentro de una competición.

Por parte de los organizadores, los clubes y las selecciones deben tener un conocimiento general del reglamento, una comprensión de los derechos, deberes, criterios y condiciones deportivas.

Por el lado de la operación del juego, los clubes y las selecciones deben tener una comprensión general de la estructura, entendiendo los accesos, las restricciones, los permisos y las limitaciones.

Autoevaluación.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe correctamente una de las categorías de Logística Deportiva mencionadas en el texto?

La Logística Organizativa se centra en la gestión de instalaciones deportivas como estadios y arenas.

La Logística Deportiva Estructural está relacionada con la gestión administrativa del evento y la elaboración del

reglamento.

La Logística Deportiva de Participantes se centra en las demandas específicas de los clubes y de las selecciones durante una competición o un partido.

La Logística Deportiva de la Estructura se encarga de los reglamentos y atribuciones de las confederaciones y federaciones deportivas.

SUBMIT

1.1.2 Entendiendo el curso

Nuestra intención es abordar específicamente la gestión logística aplicada al fútbol desde el punto de vista del participante, es decir, la **logística deportiva de clubes y selecciones**. A lo largo de los temas y módulos te darás cuenta de que muchas cuestiones están correlacionadas con otros tipos de logística y que, por lo tanto, todas tienen una importancia crucial para las operaciones.

El curso Gestión Logística Aplicada a Clubes y Selecciones de Fútbol se divide en cuatro módulos:

Figura 4: Módulos del curso Gestión de Logística Aplicada a Clubes y Selecciones de Fútbol



Módulo 1: Introducción, Conceptos y Estructuras

Ahora mismo estás en este tema. Además de presentar a los participantes nuestro curso, se trata de introducir algunos conceptos teóricos y estructuras fundamentales para la formación del gestor de logística deportiva. Aunque muchos de ellos son términos conocidos, es importante que los reforcemos y los consolidemos en nuestro punto de partida, ya que se utilizarán en varios momentos del curso. Recuerda que no es necesario memorizarlos todos (porque este material estará disponible para su consulta), pero con el paso del tiempo y las experiencias de cada profesional, serán cada vez más habituales en nuestro día a día.

Módulo 2: Reglamento y Relación con otras Áreas

En el segundo tema del curso, el alumno conocerá los fundamentos del reglamento deportivo y su repercusión en la gestión de logística de un

club o selección de fútbol. La idea de este tema es también introducir a los alumnos en la importancia de la relación que el gestor de logística debe tener con diversas áreas, como el departamento técnico y administrativo, los sectores externos y los facilitadores locales para la buena planificación y desarrollo de las operaciones de los partidos.

Módulo 3: Operaciones de Juego

El tercer tema del curso abordará el momento más esperado de un evento deportivo: las operaciones del juego. En esta ocasión, el alumno comprenderá que para que el balón ruede en el campo de fútbol es necesaria una planificación previa para que las tomas de decisiones sean lo más asertivas posibles para esa operación. Se trata de analizar la importancia de las visitas precursoras para el gestor de logística, así como la interacción con los responsables del evento, los acuerdos, los protocolos, el catering y el propio partido.

Módulo 4: Herramientas e Innovación

El objetivo de este tema es que los estudiantes reflexionen sobre cómo la innovación está permitiendo que el fútbol evolucione también fuera de los campos. Hoy en día disponemos de muchas herramientas e iniciativas que mejoran la gestión deportiva, especialmente en lo que se refiere a la logística. Desde herramientas gratuitas a otras que se pagan, os vamos a traer algunos ejemplos que facilitan el trabajo diario

del gestor logístico, incorporando dinamismo a la rutina de trabajo y elevando el nivel de entrega.

El curso Gestión de Logística Aplicada a Clubes de Fútbol y Selecciones buscará, por lo tanto, contribuir para tu formación como gestor en esta área tan importante dentro de los clubes y selecciones de fútbol. Esperamos que al final del curso los alumnos tengan la capacidad de asumir funciones profesionales en el área, comprendiendo también que, en logística, la experiencia práctica es fundamental para la formación. Por eso, esperamos que cuando llegues al módulo final del curso, tengas grandes oportunidades de trabajar como gestor de logística, dándote cuenta de la magnitud de la responsabilidad de la función y de su importancia para garantizar que el balón ruede literalmente en el campo. ¡A jugar!

[CONTINUAR](#)

Unidad 1.2 Conceptos y Estructuras: hospedaje

1.2.1 Tipos de hospedaje

Consideramos «tipo de hospedaje» a un establecimiento comercial que recibe turistas de todos los perfiles: ocio, corporativo, residencia temporal etc.

El gestor de logística debe conocer los diferentes tipos de alojamiento que existen, ya que la decisión sobre dónde acoger a la delegación de fútbol implica diversas cuestiones para cada club y selección nacional. Con la capacidad de comprender los diferentes tipos, el gestor de logística puede evaluar los niveles de servicio que se ofrecen, así como negociar mejor lo que se utilizará.

Aunque existan muchos otros tipos de hospedaje, aquí destacamos los cuatro tipos principales utilizados por las delegaciones de fútbol:

Figura 5: Tipos de hospedaje



Ref.: elaboración propia

- **Hotel:** es un establecimiento con habitaciones de diferentes configuraciones y que ofrece una serie de servicios al huésped, como recepción, *servicio de habitaciones*, desayuno etc. Los servicios y el nivel de atención varían según la categoría.
- **Posada:** al igual que los hoteles, también ofrecen distintos tipos de habitaciones y servicios. La diferencia entre ambos establecimientos es que las posadas suelen estar dispuestas horizontalmente y también pueden ser un único edificio o estar subdivididas en distintas construcciones como chalés o bungalows.
- **Resort:** además de las comodidades de un hotel, ofrece a los huéspedes una infraestructura de ocio y entretenimiento diferenciada. Más allá de la estructura física, el complejo ofrece una gama de servicios que incluye spa, actividades recreativas, restaurantes con diferentes tipos de comida etc.

- **Albergue:** en Brasil también se conoce como albergue. Es un lugar que ofrece hospedaje en habitaciones compartidas con diferentes personas, ofreciendo así tarifas más económicas.

Aunque los conceptos de los temas siguientes puedan utilizarse para distintos tipos de hospedaje, **en este curso nos centraremos en los hoteles, que son el principal tipo de hospedaje utilizado por las delegaciones de fútbol.**

1.2.2 Categorías de los hoteles

Definir los hoteles por estrellas es una referencia al nivel de servicio que ofrecen. De este modo, incluso quienes no conocen el hotel pueden hacerse una idea de su calidad y confort a partir del número de estrellas.

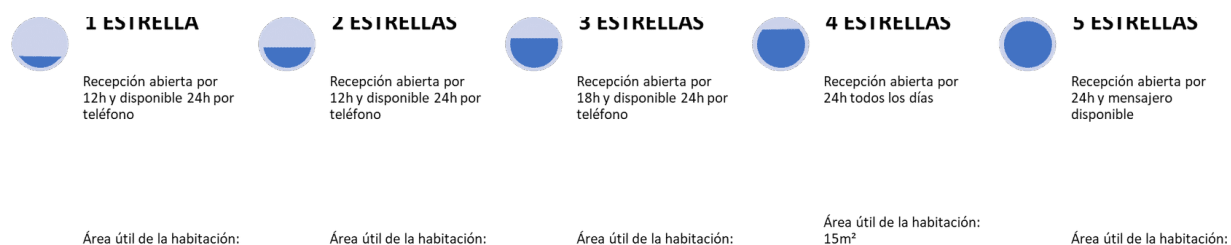
Cada país tiene su propio organismo que realiza la evaluación. Por eso, aunque sean similares, algunas de las características de las estrellas que hemos presentado del Sistema Brasileño de Hospedaje (SBClass - Ministerio de Turismo) pueden ser diferentes en otros países.

El SBClass en Brasil evalúa los requisitos obligatorios y electivos para cada estrella. Para que un hotel pueda optar a una estrella, debe

cumplir el 100% de los requisitos obligatorios:

Requisitos obligatorios

Figura 6. Requisitos obligatorios



Fuente: elaboración propia.

Autoevaluación.

¿Cuál es la principal diferencia entre un hotel y un resort, tal y como se describe en el texto?

Los resorts ofrecen una infraestructura adicional de entretenimiento y ocio, mientras que los hoteles no.

Los hoteles sólo ofrecen habitaciones individuales, mientras que los resorts ofrecen habitaciones compartidas.

Los resorts están situados en zonas urbanas, mientras que los hoteles están en zonas más remotas.

Los hoteles sólo ofrecen servicio de habitaciones, mientras que los resorts tienen restaurantes con diferentes tipos de comida.

SUBMIT

1.2.3 Regímenes y servicios

Los hoteles pueden ofrecer diferentes tipos de regímenes de alimentación a sus huéspedes, en función de su estructura, ubicación, tipo de cliente y las experiencias que ofrecen. **El gestor de logística debe entender qué ofrece el hotel para planificar mejor la operación en función de la relación costo-beneficio esperada por el club o selección.**

Los regímenes de alimentación más utilizados por los hoteles son:

Figura 7. Regímenes de alimentación



Ref.: elaboración propia

- **Régimen estándar:** el régimen alimenticio estándar sólo incluye el desayuno.
- **Media pensión (MAP):** el régimen alimenticio de media pensión incluye el desayuno y una comida (almuerzo o cena).

- **Pensión completa/ Full board (FAP):** el régimen alimenticio de pensión completa incluye tres comidas principales: desayuno, almuerzo y cena. *Los tentempiés* y refrescos no están incluidos en este régimen, como tampoco el consumo de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, que se cobran aparte.
- **All inclusive (Todo incluido):** el régimen de *all inclusive* (todo incluido) es un conjunto de servicios ofrecidos como parte del paquete diario del hotel, como desayuno, almuerzo, tentempiés, cena etc. Algunos hoteles ofrecen bebidas incluidas en el paquete, mientras que otros cobran un suplemento. Los hoteles que ofrecen este tipo de régimen suelen tener una mayor variedad de restaurantes que atienden a distintos tipos de cocina y dietas

Además de las comidas, el hotel puede ofrecer un sinfín de servicios para atender a los huéspedes. A la hora de atender a las delegaciones de fútbol, es importante conocer los servicios que se ofrecen, con vistas a prestar un mejor servicio a los jugadores y al cuerpo técnico.

Figura 8. servicios para atención al huésped



Veamos algunos de los servicios que ofrecen los hoteles:

- **Roomservice (Servicio de habitaciones):** traducido literalmente del inglés, el término significa servicio de habitaciones solicitado por el huésped, como las comidas. El servicio también incluye el pedido y entrega de otros productos, como artículos de aseo, lavandería etc. Cada vez más hoteles amplían el concepto de servicio de habitaciones, adoptando incluso el término «Guest Service» - servicio al huésped en inglés. La idea es que los huéspedes dispongan de toda una gama de servicios internos del hotel que pueden solicitar, como reserva de habitaciones, SPA, atención especializada, acceso a otras zonas del hotel etc.

Figura 9. Roomservice



- **Transfers (Traslados):** muchos hoteles ofrecen a sus huéspedes traslados a lugares predeterminados como aeropuertos, escenarios de eventos, atracciones turísticas etc. En muchos casos, el costo ya está incluido en la tarifa diaria, que puede utilizarse como cortesía. En otros hoteles, el servicio tiene un costo adicional, pero suele ser más asequible que contratar servicios externos.

Figura 10. Transfers



Ref.: https://www.viator.com/pt-BR/tours/London/London-Shared-Arrival-Transfer-Airport-to-Hotel/d737-3891LONAPHTL_S

- **Amenities personalizadas (Servicios personalizados):** en las delegaciones de fútbol tenemos, a menudo, profesionales que pueden calificarse como VIP (*very important person, es decir, persona muy importante*). Suelen ser los dirigentes y profesionales relacionados con la presidencia de la organización quienes necesitan atenciones especiales cuando viajan. Muchos hoteles ofrecen a estos huéspedes servicios personalizados, como ropa de baño exclusiva, jabones de lujo y otros artículos incorporados a la estructura del hotel.

Figura 11. Amenities personalizadas



Ref.: <https://blog.hospedin.com/amenities-de-hotel/>

1.2.4 Condiciones especiales

A la hora de organizar la llegada y salida de los huéspedes, los hoteles crean normas y protocolos para las llegadas, con el fin de mantener siempre alto el índice de ocupación del hotel. En el caso de las delegaciones de fútbol, siempre es importante analizar el horario y las posibilidades de aprovechar condiciones especiales en los horarios preestablecidos, para atender mejor al grupo.

- **Check in:** es el primer trámite para un huésped, que suele realizarse en la recepción del establecimiento. Traducido al español, sería algo así como facturar, confirmar la presencia o registrarse. Aunque el hotel disponga de recepción 24 horas, los huéspedes deben tener en cuenta el horario previsto para el *check-in*. El *check-in* es el momento en que el hotel confirma realmente que el huésped se va a hospedar y, a menudo, también comprueba la documentación y los datos facilitados en la reserva. En este momento, el huésped también recibe información diversa sobre el hotel, como los servicios disponibles, los horarios y la ubicación de las instalaciones.

Figura 12. Check in



Ref.: <https://checkinhoteis.com.br/>

- **Check out:** del mismo modo que es fundamental que el hotel controle la entrada de huéspedes a través del *check-in*, también es necesario que el establecimiento controle su salida. Por lo tanto, cuando el huésped se marcha definitivamente del hotel, realiza el *check out*. Al igual que el *check-in*, el *check-out* también tiene una hora determinada por el establecimiento. Suele ser el momento en que se entregan las llaves y se pagan los gastos de habitación, restaurante y aparcamiento

Figura 13. Check out



- **Early check in y late check out:** Para organizar la gestión de las habitaciones, los hoteles fijan horarios de entrada y salida de los huéspedes.

Check in: normalmente a partir de las 14 h / *Check out:* normalmente hasta las 12 h.

De este modo, el hotel puede mantener la ocupación de las habitaciones y llevar a cabo los procedimientos internos de limpieza y mantenimiento. Aunque los horarios estén predefinidos, muchos hoteles ofrecen a los huéspedes la comodidad de tener flexibilidad a la hora de entrar o salir del establecimiento.

El *Early check-in* es cuando el hotel permite al huésped registrarse antes de la hora establecida, pudiendo cobrar o no por ello.

El *Late check-out* es cuando el hotel permite al huésped *hacer el check out* después de la hora establecida, y puede o no cobrar por ello.

Figura 14. Early check in y late check out



Ref.: <https://www.mhmillennium.tur.br/pacotes/early-checkin-e-late-checkout>

- **No show:** traducido del inglés, el término significa no presentarse y literalmente significa cuando un huésped no se presenta en el hotel sin previo aviso, aunque haya reservado. Cada establecimiento aplica normas específicas para penalizar a los huéspedes que *no se presentan*, además de buscar alternativas para evitar la situación

Figura 15. No show



Ref.: <https://barradeideas.theobjective.com/que-es-el-no-show/>

- **Day use:** es la utilización de las instalaciones del hotel durante el día, sin posibilidad de pernoctar. Esta práctica es muy común en los países europeos y es una alternativa para que los huéspedes que pasan mucho tiempo en una ciudad determinada utilicen las instalaciones del hotel antes de atender otros compromisos. El *uso diurno* suele ser de las 12h a las 18h, pero esta práctica varía de un hotel a otro

1.2.5 Tipos de apartamentos/habitaciones

Para las delegaciones de fútbol que viajan mucho, el hotel es casi una extensión de la propia casa del deportista y de otros miembros. Los hoteles tienen diferentes tipos de apartamentos/habitaciones, por lo que es muy importante conocer sus estructuras, siempre con el objetivo de ofrecer las mejores condiciones posibles a la delegación.

- **Standard:** es la categoría de apartamento más sencilla del hotel y ofrece las instalaciones más básicas y esenciales

Figura 16. Categoría Standard



- **Master:** corresponden a una categoría superior con algún tipo de diferencia respecto al piso estándar, ya sea en cuanto a ubicación (altura, vistas) o en cuanto a mobiliario, comodidades y confort. Muchos hoteles utilizan el término «ejecutivo» para la misma categoría

Figura 17. Master



- **Deluxe o master superior:** son las mejores habitaciones del hotel, ya que son más grandes que las demás y tienen un mobiliario diferente. Algunas habitaciones también pueden dividirse, lo que proporciona a los huéspedes intimidad y comodidad.

Figura 18. Deluxe o master superior



Ref.: <https://www.bwpremiermaceio.com.br/acomodacao/apartamento-premium/>

- **Suites:** son las principales habitaciones de hotel disponibles, normalmente con más de una habitación

o área y con una estructura de lujo para atender a los huéspedes más VIPs. En la gran mayoría de los hoteles que disponen de este tipo de habitación, tenemos la siguiente división:

- *Junior suite*: este tipo de habitación es más pequeña que la suite presidencial, pero mantiene el nivel de lujo y confort para atender a distintos tipos de huéspedes

Figura 19. Suites



Ref.: <https://www.bwpremiermaceio.com.br/acomodacao/suite-premium/>

- *Suite Presidencial*: es la habitación más imponente que ofrece el hotel y, como su nombre indica, pretende ser el estándar mínimo utilizado por las autoridades.

Figura 20. Suite presidencial



Ref.: <https://www.bwpremiermaceio.com.br/acomodacao/suite-presidencial/>

Tras conocer los tipos de apartamentos/habitaciones disponibles en el hotel, es esencial que el gestor logístico conozca también los formatos de cada habitación, ya que esto puede ser importante para la configuración y división entre los miembros de la delegación. Aunque los hoteles a menudo utilicen sus propias siglas para designar cada apartamento/habitación, existe un estándar entre los tres formatos principales:

- **SGL room:** también conocida como *Single Room* (Habitación Individual), es una habitación con una sola cama, independientemente de su tamaño.

Figura 21. SGL room



Ref.: <https://jrhoteis.com.br/quarto/quarto-executivo-pp-2/>

- **Twin room:** la habitación *twin* es una habitación con dos camas disponibles.

Figura 22. Twin room



Ref.: https://www.booking.com/hotel/ar/sheraton-buenos-aires.pt-br.html#room_4961116

- **DBL room:** al igual que la habitación twin, este tipo de habitación tiene capacidad para dos personas. La diferencia es que este tipo de habitación solo tiene una cama doble, por lo que es ideal para familias.

Figura 23. DBL room



Ref.: https://www.booking.com/hotel/co/hilton-bogota.pt-br.html?aid=356980#room_33680402

- **Dormitorio:** son habitaciones con más de dos camas y, en algunos casos, incluso literas o camas nido.

Figura 24. Dormitorio



Ref.: https://www.booking.com/hotel/dk/generator-hostel.pt-br.html?aid=356980#room_29263913

- **Apartamentos:** los apartamentos ofrecen a los huéspedes la estructura de una residencia en su hospedaje, por lo que son ideales para estancias largas.

Figura 25. Apartamentos



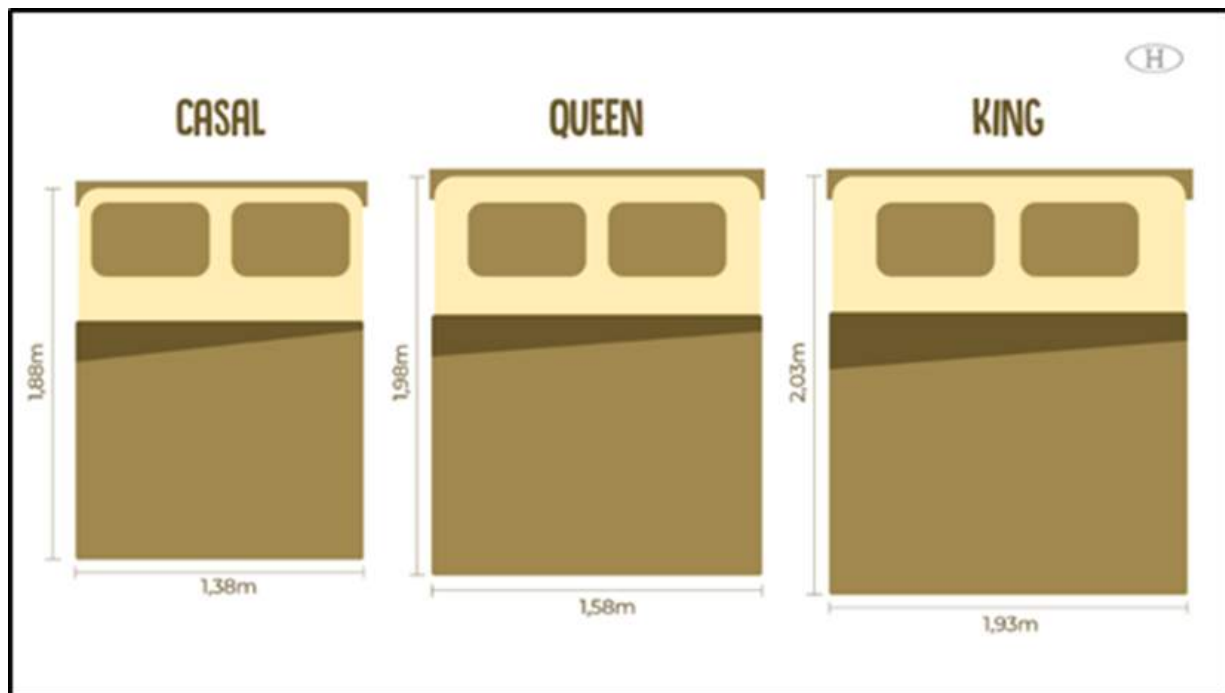
Ref.: <https://www.booking.com/hotel/pe/estelar-apartamentos-bellavista.pt-br.html?aid=356980&activeTab=photosGallery>

Además de conocer el formato de los apartamentos/habitaciones, es importante que el gestor de logística sepa que el hotel también puede ofrecer distintos tipos de camas. Este conocimiento puede ser importante para dividir mejor las habitaciones de la delegación.

Figura 26. Tipos de camas

CAMA DE MATRIMONIO			
	ANCHO	LARGO	ÁREA

STANDARD	1,38 m	1,88 m	2,59 m²
QUEEN SIZE	1,58 m	1,98 m	3,13 m²
KING SIZE	1,93 m	2,03 m	3,92 m²



Ref.: <https://blog.havan.com.br/tamanhos-de-camas/>

1.2.6 Estructuras del hotel

En general, los hoteles tienen las estructuras más variadas posibles. Hay establecimientos en los que se puede contar con una estructura

más pequeña y otros con complejos gigantescos que a menudo ni siquiera se utilizan en su totalidad.

Para el gestor de logística de un club o selección, es importante conocer cada estructura disponible, ya que durante la operación de un viaje se plantean diferentes exigencias por parte de los demás profesionales implicados. La operatividad de estas actividades puede realizarse mejor cuando el gestor de logística ya tiene un diagnóstico del lugar y de las posibilidades de qué hacer con determinados espacios.

Salas: las salas utilizadas por las delegaciones de fútbol son esenciales para el buen desarrollo de las operaciones logísticas. A la hora de elegir y configurar cualquier sala utilizada, es importante tener en cuenta algunos puntos:

Figura 27. Salas



Ref.: elaboración propia

También disponemos de diferentes tipos y formatos de salas y, para su utilización, se deben analizar las demandas y necesidades de cada delegación.

Sala de reuniones: utilizada principalmente por los jugadores y el cuerpo técnico antes de los partidos para reunirse y discutir las cuestiones técnicas y tácticas del partido. Pueden configurarse en diferentes formatos, en función del entrenador:

- **Formato U:** ofrece una mayor posibilidad de interacción entre todos, ya que la visión es amplia. Es

un formato ideal para presentaciones que impliquen interacción entre los participantes.

Figura 28. Formato U



Ref.: <https://espacofiteventos.wordpress.com/2013/03/13/formato-de-sala-u-com-mesas/>

- **Formato auditorio:** es el formato más tradicional, en el que las sillas se alinean en filas y se dirigen hacia el mismo punto focal. Es el formato ideal para la interacción entre el entrenador y los jugadores.

Figura 29. Formato auditorio



Ref.: <https://www.vorcoworking.com.br/servico/auditorio-segunda-a-sexta>

Comedor: utilizado diariamente por toda la delegación para las comidas planificadas por la nutricionista.

- **Mesa imperial:** es una mesa rectangular con capacidad para muchas personas. Como la forma de la mesa es rectangular, hay la posibilidad de aumentar

y reducir la cantidad de asientos alrededor de la mesa, manteniendo la forma.

Figura 30. Mesa imperial



Ref.: Montaje Salón Terra A – Marriott Aeropuerto Guarulhos (Operación COR x CAM – Bra.24 – ROD 1)

- **Mesa redonda:** puede utilizarse en distintos momentos, lo que permite a los participantes interactuar con un mayor número de personas. Debido a su formato, lo ideal es que la mesa cubra el

número previsto de plazas necesarias, ya que no puede ampliarse.

Figura 30. Mesa redonda



Ref.: Montaje Salón Terra A – Marriott Aeropuerto Guarulhos (Operación COR x CAM – Bra.24 – ROD 1)

Sala / espacio de vestuario: es el espacio dedicado a los utileros para guardar toda la ropa y el material del club. Lo ideal es que en esta sala

haya espacio suficiente para que también puedan trabajar organizando el material para el partido.

Figura 31. Sala/espacio de vestuario

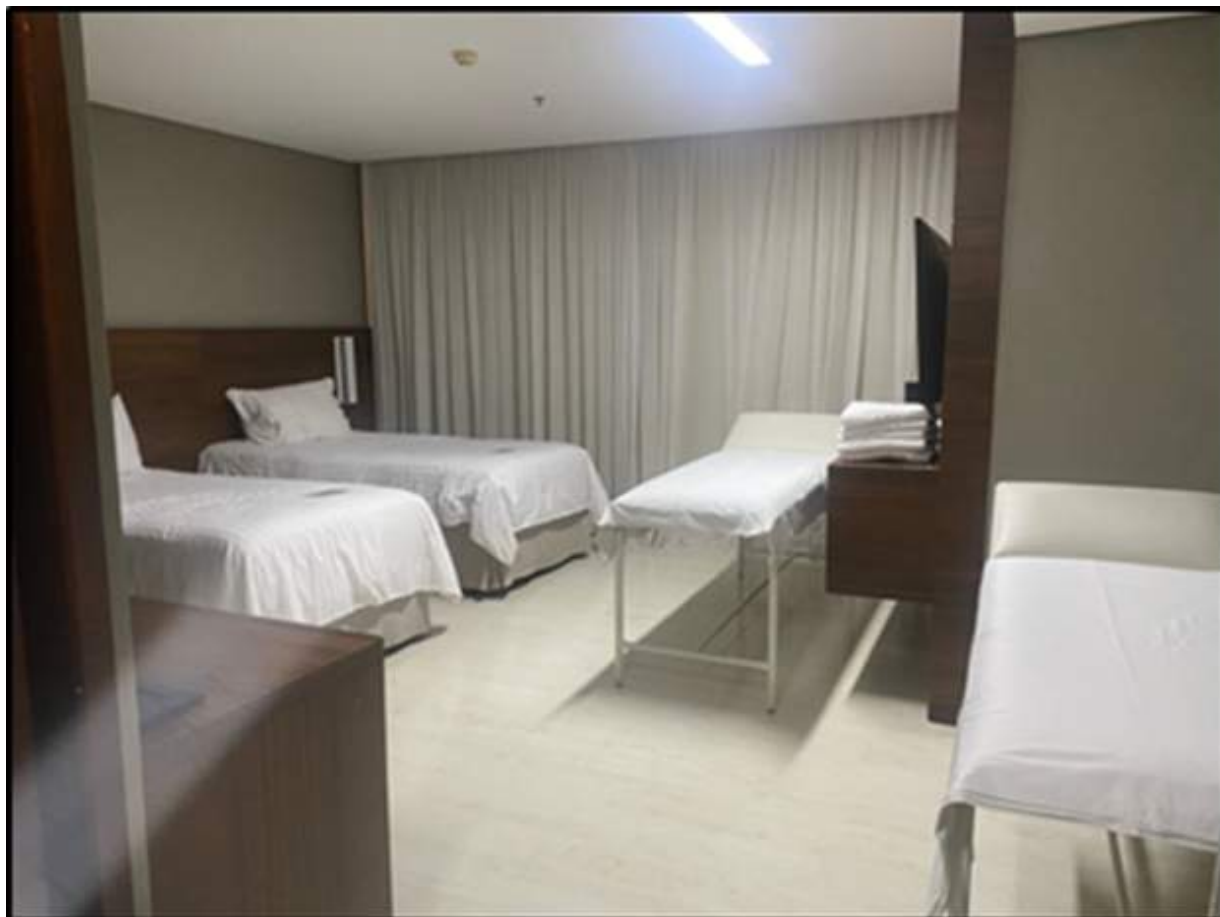


Ref.: Montaje Sala de Vestuario – Pullman Rosario (Operación CEN x CAM – Lib.24)

Sala de fisioterapia: una sala dedicada a la fisioterapia y al tratamiento médico de los atletas y otros miembros de la delegación. Dependiendo

de la estructura del hotel, a veces se utiliza una habitación con la misma finalidad.

Figura 32. Sala de fisioterapia



Ref.: Montaje Apto Fisioterapia – Gran Odara (Operación CUI x CAM – BRA.24)

Sala de convivencia: dependiendo del nivel de fama y atención de que gocen los deportistas de la delegación, es importante pensar en espacios de convivencia privados donde puedan recibir invitados y tener momentos más reservados.

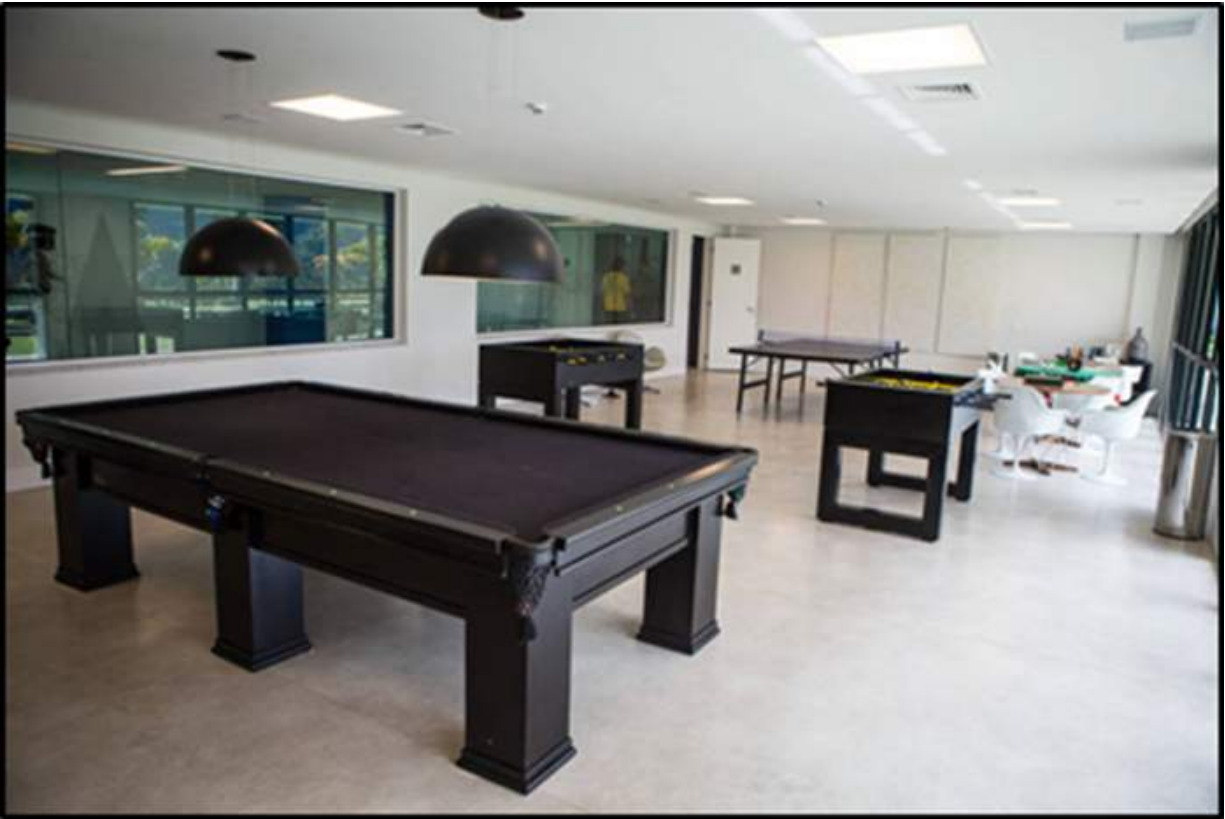
Figura 33. Sala de convivencia



Ref.: Montaje Sala de Convivencia – Marriott Aeropuerto Guarulhos (Operación COR x CAM – Bra.24 – ROD 1)

Sala de juegos: Dependiendo de la duración del viaje, las jornadas pueden volverse tediosas. Pensando en una posible estructura para distraer a los atletas, disponer de un espacio donde puedan jugar (como cartas, videojuegos) podría ser una solución.

Figura 34. Sala de juegos



Ref.: <https://www1.folha.uol.com.br/esporte/2018/05/cbf-inaugura-centro-de-r-17-milhoes-na-granja-comery.shtml>

Business center: se trata de un lugar del hotel que ofrece soluciones temporales de oficina a los huéspedes, como impresora, papel, bolígrafo, grapadora etc. Los hoteles que disponen de esta estructura suelen facilitar el día a día del gestor de logística, que tiene muchas tareas administrativas

Figura 35. Business center



Ref.: https://grandehotelsenac.com.br/ghp_eventos/sala-vip/

Gimnasio: es la parte del hotel que dispone de equipamiento y espacio para la práctica de actividad física. El espacio suele ser compartido entre huéspedes y personas ajenas al hotel.

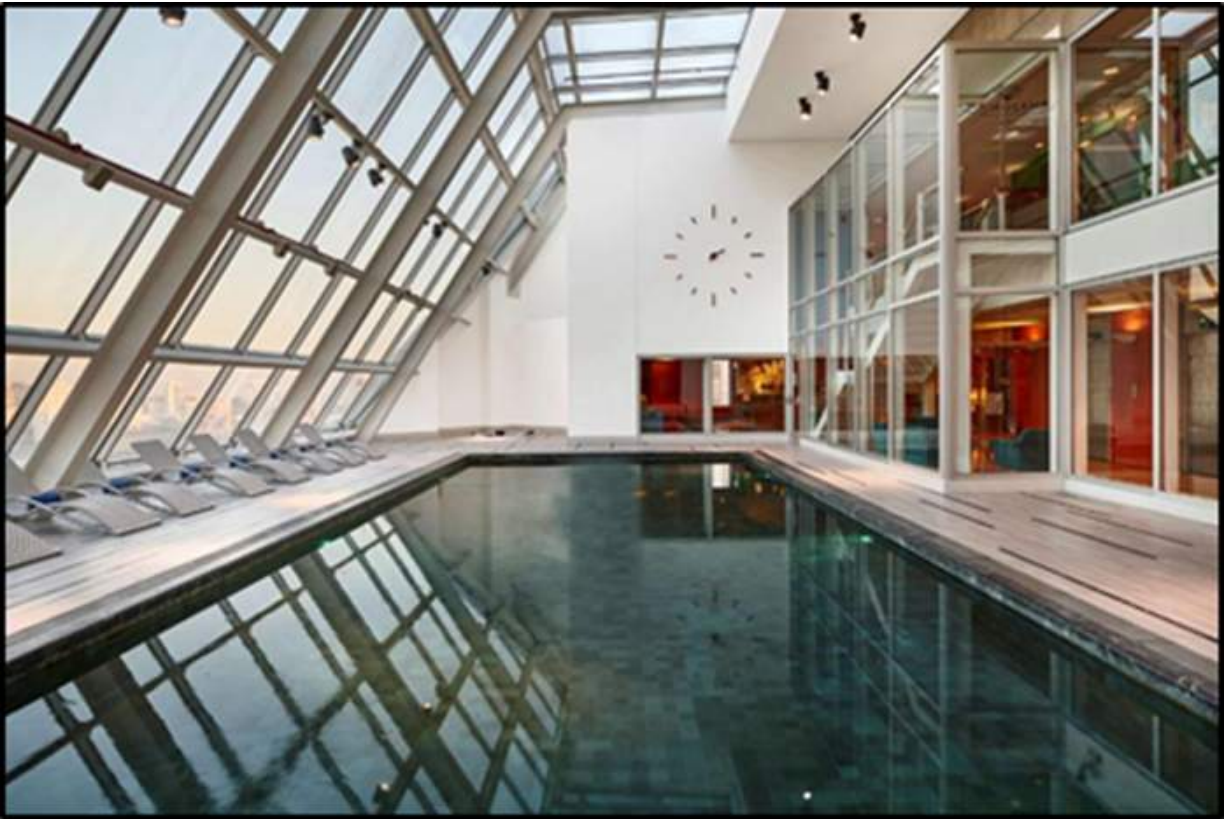
Figura 36. Gimnasio



Ref.: <https://www.booking.com/hotel/br/hilton-sao-paulo-morumbi.pt-br.html?aid=304142&activeTab=photosGallery>

Piscina/sauna/spa: las zonas que la mayoría de los huéspedes consideran de ocio pueden utilizarse como espacios de entrenamiento y recuperación de los atletas de una delegación de fútbol.

Figura 37. Piscina/sauna/spa



Ref.: <https://www.booking.com/hotel/br/hilton-sao-paulo-morumbi.pt-br.html?aid=304142&activeTab=photosGallery>

1.2.7 Sectores del hotel

Un hotel es una empresa en la que intervienen diversos sectores en función de su estructura y nivel. En el caso de las delegaciones, hay algunos sectores que son cruciales para el buen desarrollo de la operación.

Sector administrativo

Este sector se ocupa esencialmente de la parte administrativa (antes y después del evento), para que las cosas estén bien alineadas entre la expectativa de realización y la realización.

Figura 38. Sector administrativo



Ref.: elaboración propia

- **Reservas:** esta área se ocupa estrictamente de las reservas de la delegación, orientando a los demás sectores sobre todas las solicitudes realizadas por el club. Su principal tarea es registrar la información necesaria en los sistemas para que todos estén alineados para realizar la operación.
- **Financiero:** así como el proceso de reservas debe contener el mayor detalle posible sobre las necesidades del club. El área responsable del control financiero debe tener detallado lo realizado para coordinar el pago con el club responsable.
- **Gerencia general:** es el sector encargado de gestionar todos los demás departamentos del hotel, velando por el buen

funcionamiento del establecimiento. Dependiendo de la estructura del hotel, este es el departamento donde el club tendrá más contacto para alinear todas las actividades.

- **Otras subgerencias: dependiendo del hotel, puede haber gerentes o subgerentes específicos para cada área, como el gerente de hospedaje, el gerente de alimentos y bebidas, el gerente de recepción etc.**

Sector de alimentos y bebidas

El Departamento de Alimentos y Bebidas (también conocido como A&B) es responsable de todos los servicios relacionados con las comidas y del control de las provisiones del hotel, desde *el servicio de restaurante* hasta *el servicio de habitaciones*. Las principales funciones de este departamento están directamente relacionadas con las delegaciones hospedadas en el hotel:

Figura 39. funciones del departamento de Alimentos y Bebidas



- **Maître:** responsable de controlar las reservas y recibir a los huéspedes en los restaurantes del hotel, así como de coordinar a los camareros de servicio.
- **Camarero:** responsable de servir a los clientes en sus mesas.

Departamentos de hospedaje

El Departamento de Alojamiento suele coincidir con el Departamento de Reservas en los hoteles. Las respectivas áreas del departamento cubren una serie de servicios a los huéspedes en materia de hospedaje:

Figura 40. Departamentos de hospedaje



- **Recepción:** coordina para que toda la información de la reserva está operativa, desde el *check in* hasta el *check out* y el control del consumo de la delegación. Gestionar esta información también permite alinearla con las acciones de otros sectores, como limpieza o housekeeping. Aquí se produce el primer contacto presencial entre el hotel y la delegación.
- **Conserje:** suele ser un puesto en los grandes resorts y se encarga de ayudar a los huéspedes con servicios adicionales como información turística, solicitud de taxis etc. Puede ser un puesto que ayude mucho a la delegación en la entrega de documentos o entradas de las personas externas que acudan al hotel.
- **Housekeeping:** se encarga de gestionar la limpieza del hotel, desde las habitaciones hasta las zonas comunes. También controla el suministro de *artículos* y materiales, así como la lavandería interna y la que se ofrece a los huéspedes.
- **Camarera:** responsable de la limpieza de las habitaciones.
- **Mensajero:** responsable de llevar el equipaje y otros objetos de los huéspedes a la habitación designada.

1.2.8 Tarifas

Los hoteles suelen tener diferentes tipos de tarifas, ya que están estrictamente relacionadas con la ocupación de los apartamentos/habitaciones disponibles, con el periodo y la temporada del año, con el momento en que se realiza la reserva y con la duración de la estancia del huésped.

Corresponde al gestor de logística de un club o selección comprenderlas y diferenciarlas, ya que también implican los costos en que se incurrirá durante la operación. A continuación, se presenta un estudio de las principales tarifas utilizadas:

Figura 41. Principales tarifas utilizadas



Ref.: elaboración propia

- **Tarifa de mostrador:** es la tarifa que se indica en el mostrador. Normalmente ya presupuestada, se da al huésped que quiere hospedarse, pero no tiene reserva. No suele haber descuentos.

- **Tarifa NETA:** es la tarifa sin comisión de ninguna agencia. Suele ser repercutida por los operadores turísticos en las agencias, que incluyen sus comisiones en la posterior venta a los clientes.
- **Tarifa dinámica:** es la tarifa que varía en función de la demanda que tenga el hotel y de su grado de ocupación. La estrategia de esta tarifa es precisamente anticiparse a las reservas. A diferencia de las otras, que suelen ser fijas, ésta ya varía.
- **Tarifa de reserva anticipada:** permite condiciones especiales para quienes reservan con antelación.
- **Tarifa larga estancia:** tarifa para alojamiento en días prolongados y normalmente con descuentos.
- **Tarifa mensual:** tarifa diferenciada para un plan de tarifas mensual.
- **Tarifa de grupo:** muy utilizada por las delegaciones, es una condición tarifaria que permite a un grupo de huéspedes pagar el mismo importe, normalmente con descuentos.
- **Tarifa corporativa:** tarifa acordada entre la empresa y el hotel.
- **Tarifa day use (de uso diario):** tarifa para huéspedes *de uso diario*.

Como hemos dicho, la tasa de ocupación de un hotel es uno de los principales factores que influyen en la tarifa, ya que el hotel puede ganar más dinero cuando hay pocas habitaciones disponibles (ley de la

oferta y la demanda). Sin embargo, dependiendo de la gestión del hotel, ya que los cambios en los días de salida también son variables, tenemos lo que llamamos **overbooking** hotelero. Esto ocurre cuando hay demasiadas reservas en relación al número de habitaciones disponibles. En estos casos, el establecimiento suele ofrecer una serie de ventajas a los huéspedes afectados, así como periodos en los que las tarifas son más elevadas.

1.2.9 Documentos

Los hoteles suelen trabajar con dos tipos principales de documentos: el formulario de registro de huéspedes y el rooming list. Estos documentos son esenciales para que el hotel tenga los datos de los huéspedes en su sistema de forma controlada a efectos administrativos y para cualquier necesidad de emergencia. El gestor de logística de clubes y selecciones debe ser un profesional organizado con estos datos para transmitir al hotel toda la información necesaria y solicitada, evitando cualquier tipo de interrupción de la operación.

- **Formulario de registro de huéspedes:** cada hotel tiene su propio formato para registrar a los huéspedes, de acuerdo con la legislación vigente en cada país. Debe prestarse especial atención cuando la delegación incluya menores, ya que en este caso las

restricções são maiores. O hotel deve contar com um processo bem planejado, já que muitos países exigem que o documento se envie a organizações turísticas.

Figura 42. Formulário de registro de hóspedes

EMBRATUR		Pousada de Santo Antônio	
FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES - FNRH Nº _____			
NOME COMPLETO		E-MAIL	
TELEFONE FIXO	TELEFONE CELULAR	DATA NASC	SEXO <input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
EMPRESA ONDE TRABALHA	PROFISSÃO	NACIONALIDADE	
DOCUMENTO DE IDENTIDADE / TIPO / ÓRGÃO EXPEDIDOR		CPF	
ENDEREÇO RESIDENCIAL			
CIDADE	ESTADO	PAÍS	CEP
ÚLTIMA PROCEDÊNCIA		PRÓXIMO DESTINO	
MOTIVO DA VIAGEM <input type="radio"/> Lazer <input type="radio"/> Negócios <input type="radio"/> Congresso <input type="radio"/> Saúde <input type="radio"/> Estada <input type="radio"/> Comprar <input type="radio"/> Outros			
MEIO DE TRANSPORTE <input type="radio"/> Automóvel <input type="radio"/> Ônibus <input type="radio"/> Motocicleta <input type="radio"/> Outros			
OBSERVAÇÕES		NÚMERO DE HÓSPEDES	
		LH Nº	
DATA DE ENTRADA	HORÁRIO	DATA DE SAÍDA	HORÁRIO
_____ ASSINATURA DO HÓSPEDE			

Ref.: <http://www.pousadadesantoantonio.com.br/home/media/fnrh.pdf>

Ref.: <https://pt.scribd.com/document/435732895/Group-Rooming-List-Example-pdf>

CONTINUAR

Unidad 1.3 Conceptos y Estructuras: Transporte aéreo

1.3.1 Tipos de vuelos

La aviación ofrece a los pasajeros diferentes servicios, tipos y formas de vuelo. La complejidad y las características de cada vuelo son únicas, al igual que su propia definición. El gestor de logística de un club o de una selección debe comprender estas diferencias, ya que tienen un impacto directo en las operaciones de viaje de la delegación.

Servicio de vuelo

- **Vuelo comercial:** es la parte de la aviación civil que consiste en operar una aeronave para transportar pasajeros y carga.
- **Vuelo chárter:** es el servicio de alquiler de un avión. Con un horario y rutas definidos en función de la demanda, permite autonomía y agilidad en determinados trayectos. Como no se trata de un vuelo regular, no existe la posibilidad de comprar billetes. Alquilando un

avión para el transporte, un vuelo chárter es diferente de un aerotaxi, que se realiza con aviones pequeños.

Tipo de vuelo

- **Vuelo directo:** vuelo que no tiene escalas en el trayecto, es decir, el pasajero sale y llega al destino inmediatamente después de abandonar el punto de origen.



- **Vuelo con escala:** tiene escala, pero sin necesidad de que los pasajeros desembarquen. Suele utilizarse para repostar o embarcar nuevos pasajeros.



- **Vuelo con conexión:** en este caso, los pasajeros deben desembarcar en un aeropuerto en algún momento del trayecto

para cambiar de avión y continuar hasta su destino.



Forma del vuelo

- **Vuelo doméstico:** vuelos cuyo aeropuerto de origen y destino se encuentran en el mismo país.

Figura 44. Vuelo doméstico



Ref.: <https://www.aviacaocomercial.net/rotasazul.htm>

- **Vuelo internacional:** vuelos en los que el país del aeropuerto de origen es diferente del país del aeropuerto de destino. El procedimiento para este tipo de vuelo es diferente, ya que los pasajeros deben pasar por migración en el país de origen y por inmigración y aduana en el país de destino, excepto cuando los países forman parte de una zona de acuerdo internacional.

Figura 45. Vuelo internacional



Ref.: <https://www.aviacaocomercial.net/rotastam.htm>

1.3.2 Categorías de asientos

Cuando se sube a un avión grande, uno se da cuenta de que tiene diferentes tipos de asientos, unos más grandes, otros más pequeños, unos con más espacio, otros con menos, unos con servicio de comida a bordo, otros sin nada. Esto se debe a que los aviones pueden tener diferentes configuraciones de asientos y, obviamente, cobrar precios

diferentes. Conocer las categorías de asientos del avión es importante para que el gestor de logística pueda distribuir la delegación de la forma más conveniente, entendiendo las limitaciones estructurales del avión y las limitaciones financieras del lugar donde trabaja.

- **Clase económica:** es la clase de asiento menos cara de un avión. Según el avión y la aerolínea, los pasajeros disponen de asientos reclinables y servicios de catering (pagados o no), posibilidad de reservar asiento, entretenimiento a bordo etc.

Figura 46. Clase económica



Ref.: <https://www.pointhacks.com.au/reviews/united-airlines-boeing-787-economy-sydney-los-angeles/>

- **Clase ejecutiva:** también conocida como *business class*, suele ofrecer más comodidad que la clase económica, ya que ofrece a los pasajeros más espacio y asientos más cómodos. Esta clase también ofrece un servicio de catering diferenciado y más opciones de entretenimiento a bordo. Al comprar un billete en esta clase, los pasajeros también están autorizados a facturar más equipaje y por encima del peso convencional.

Figura 47. Clase ejecutiva



Ref.: <https://milesopedia.com/en/reviews/flights/united-787-8-business-class/>

- **Primera clase:** es la mejor categoría posible en un vuelo, con más privacidad y un nivel diferente de servicio y atención. No todos los aviones tienen este tipo de clase, pero los que la tienen ofrecen asientos extremadamente cómodos y un sofisticado servicio a bordo, con horarios flexibles a elección del pasajero. Además de las comodidades de las dos clases (ejecutiva y económica), las aerolíneas también ofrecen a estos pasajeros un trato especial en el aeropuerto, con salas VIP de espera y servicio especializado.

Figura 48. Primera clase



1.3.3 Servicio a bordo

Toda la atención prestada por la tripulación al pasajero dentro del avión se considera servicio a bordo ofrecido por la compañía aérea. Además de la comida servida al pasajero, se considera el trato dispensado a los pasajeros, las instrucciones de salida de emergencia y evacuación, la solicitud de cualquier artículo disponible y las orientaciones generales y específicas.

- **Comisario de bordo:** es el profesional de la aerolínea que recibe a los pasajeros en el avión, además de llevar a cabo todas las instrucciones de seguridad y ofrecer los servicios disponibles en el vuelo.
- **Entretenimiento a bordo:** las compañías aéreas pueden ofrecer o no entretenimiento a bordo, como televisión, internet etc., especialmente en los viajes largos.

Figura 49. Entretenimiento a bordo



Ref.: <https://aeroin.net/azul-sera-a-unica-aerea-do-brasil-a-transmitir-todos-os-jogos-da-copa-do-mundo-a-bordo-de-voos/>

Catering: es el servicio de comidas que se realiza en el interior del avión. Por razones de seguridad, existen varias normas para preparar, conservar y servir la comida dentro del avión. Los *trolleys* son donde se guardan las bandejas con aperitivos fríos, mientras que los *inserts* son los recipientes que contienen las comidas calientes hasta que se introducen en los hornos de las galleys (*cocina del avión*). En los trayectos cortos, suelen ofrecerse sólo tentempiés rápidos, mientras que en los viajes largos e internacionales se ofrecen comidas más completas.

Figura 50. Catering



Ref.: <https://dancateringegastronomia.com.br/catering-aereo/>

1.3.4 Equipaje

En lo que respecta al equipaje en la aviación, existen tres tipos diferentes: equipaje facturado/bodega, equipaje de mano y artículos personales. Las tarifas aéreas suelen identificar qué tipo de equipaje lleva el pasajero, las limitaciones de peso y las dimensiones. Las delegaciones de fútbol suelen viajar con una gran cantidad de equipaje,

transportando el material deportivo necesario para los entrenamientos y los partidos. El gestor de logística es responsable de entender toda la operación relacionada con el equipaje que se va a transportar, para evitar costos adicionales por exceso de volumen o peso.

- **Equipaje facturado (o de bodega):** maletas más grandes que se entregan en el momento del *check-in*, antes del embarque y se devuelven al pasajero en el destino. Se etiquetan para su identificación. En los vuelos con conexiones, hay diferencias entre los vuelos nacionales y los internacionales. En los vuelos nacionales, se recoge en el último aeropuerto. En los vuelos internacionales, el pasajero debe recogerla en la primera escala en el país de destino y, si es necesario, facturarla de nuevo para el vuelo nacional. Es importante tener en cuenta que el equipaje debe tener un límite de peso fijado por la compañía aérea o los organismos de control. También hay un límite en el número de bultos. No todas las tarifas permiten facturar equipaje, por lo que es esencial conocer los permisos del billete adquirido.

Figura 51. Equipaje facturado



Ref.: <https://bagagemdespachada.com/bagagem-despachada-dicas-para-organizar-sua-bagagem/>

- **Equipaje de mano:** es la maleta pequeña con un límite de tamaño y peso que la compañía aérea y las autoridades aeroportuarias permiten a los pasajeros llevar a bordo del avión. Si no se respetan los límites de tamaño y peso, el viajero se verá obligado a facturarla y puede tener que hacer frente a gastos imprevistos. Como acompaña al pasajero, también es inspeccionado por rayos X antes de acceder a la sala de embarque. Las normas de la ANAC (la agencia brasileña) permiten un máximo de 35 x 25 x 55 cm (largo x

ancho x alto), incluidas asas, bolsillos y ruedas, y un máximo de diez kilos.

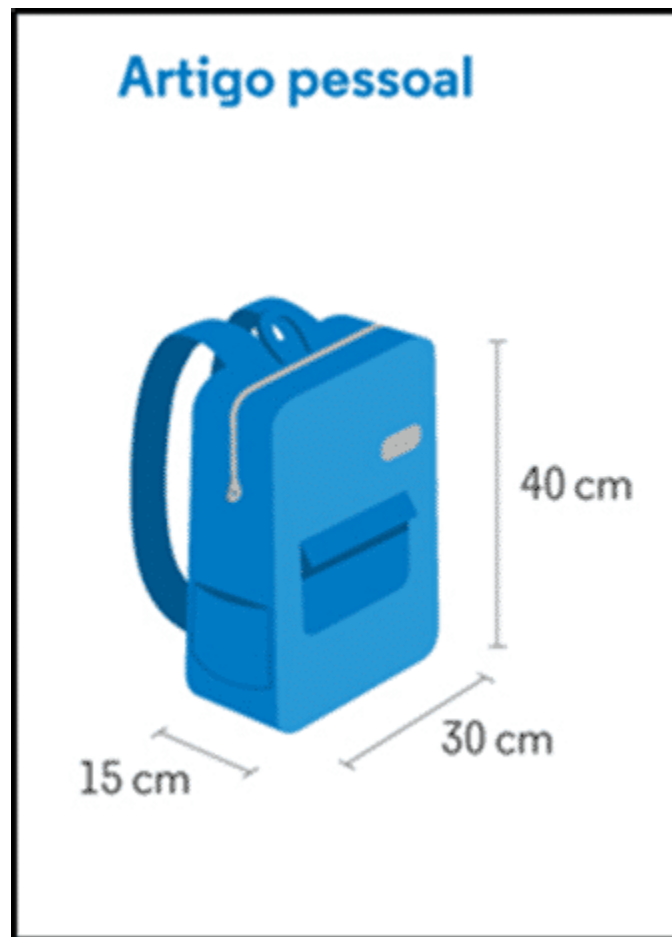
Figura 52. Equipaje de mano



Ref.: <https://www.1001dicasdeviagem.com.br/o-que-levar-na-bagagem-de-mao-checklist/>

Artículo personal: algunas compañías aéreas reconocen como artículo personal una mochila/bolsa/bolso que puede llevarse además del equipaje de mano y que cabe debajo del asiento delante del pasajero.

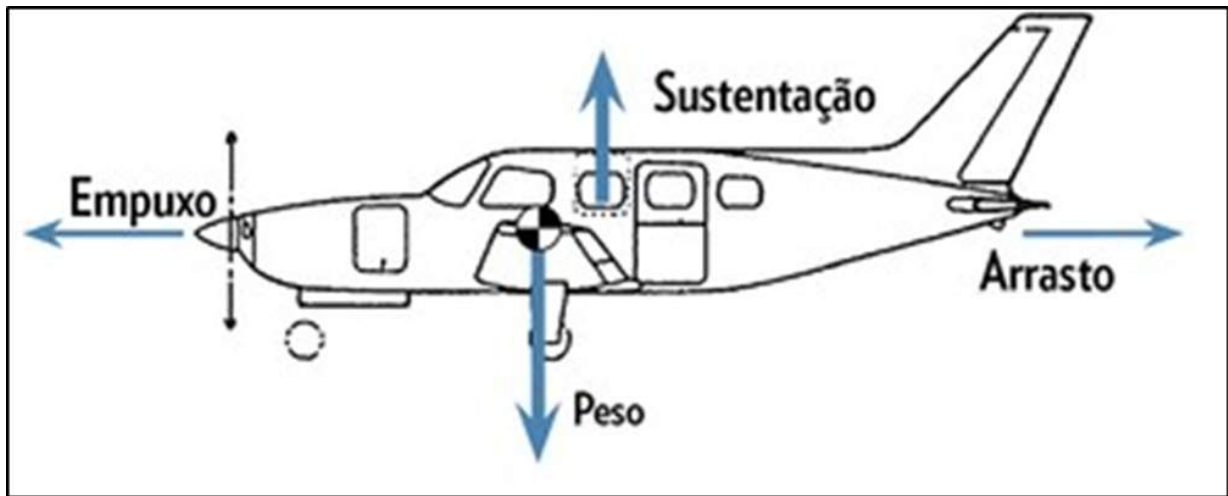
Figura 53. Artículo personal



Ref.: <https://www.100dicasdeviagem.com.br/o-que-levar-na-bagagem-de-mao-checklist/>

- **Equilibrado:** es un procedimiento de seguridad aeronáutica que considera el equilibrio de la aeronave en relación con su peso, produciendo un vuelo más estable sin posibilidad de rotación en ningún eje.

Figura 54. Equilibrado



Ref.: <https://aeromagazine.uol.com.br/artigo/saiba-como-fazer-o-balanceamento-do-seu-aviao.html>

1.3.5 Tipos de aeronave

Hoy en día disponemos de muchas aeronaves diferentes, que varían en tamaño, configuración y finalidad. Sin embargo, es posible conocer los cuatro grupos principales de tipos de aviones para comprender las principales diferencias entre cada uno de ellos.

- **Aviones turbohélices:** son aviones que utilizan motores de combustión para hacer girar la hélice y crear el empuje necesario para mover la aeronave. Tienen menor velocidad, capacidad de

carga y autonomía que los de reacción, pero son opciones más económicas.

Figura 55. Aviones turbohélices



Ref.: <https://www.airway.com.br/avioes-turbo-helice-sao-seguros/>

Aviones a reacción: este tipo de avión utiliza turbinas para crear la fuerza que mueve la aeronave. El empuje es mayor que el de los aviones turbohélice, lo que los hace más rápidos. La complejidad de los distintos tipos de aviones también les permite transportar una mayor capacidad de pasajeros y cargas y recorrer largas distancias.

Figura 55. Aviones a reacción



Ref.: <http://blog.aeroentusiasta.com.br/2019/09/azul-recebe-o-primeiro-embraer-e195-e2.html>

- **Aviones de negocios:** son aeronaves de distintos tamaños que se utilizan con fines privados y pueden tener distintas configuraciones.

Figura 56. Aviones de negocios



Ref.: <https://www.aviaoevue.com/destaque/phenom-300-da-embraer-e-o-jato-executivo-mais-entregue-no-mundo-pelo-quarto-ano-consecutivo/>

- **Helicópteros:** son aeronaves que se sostienen en el aire mediante palas que actúan como alas giratorias para propulsar el aparato. Son fáciles de maniobrar, despegan y aterrizan verticalmente y pueden planear en el aire.

Figura 57. Helicópteros



Ref.: <https://www.segs.com.br/veiculos/240687-prime-you-acquire-novo-modelo-de-helicoptero-para-compra-compartilhada>

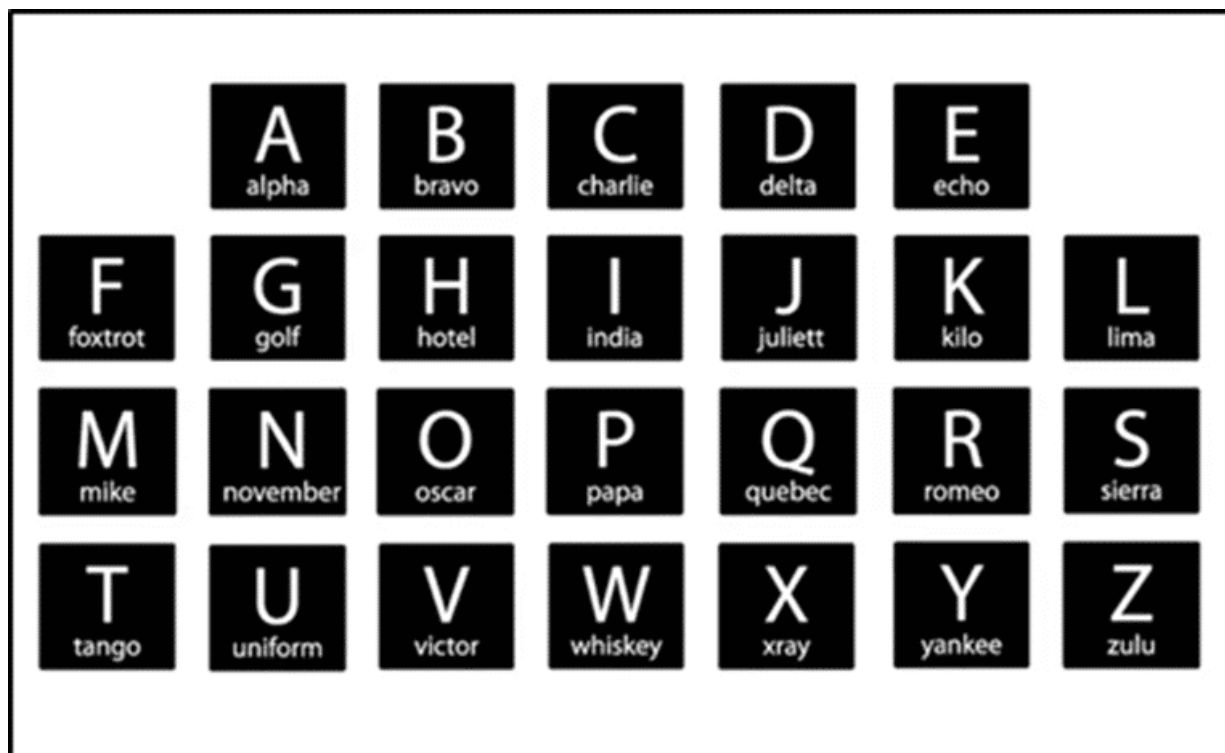
1.3.6 Aeroporto

El aeropuerto es mucho más que el entorno en el que embarcan y desembarcan pasajeros y carga con destino a diversos lugares del mundo. Es un universo estrictamente controlado con su propio lenguaje, estructuras de acceso únicas y códigos que a menudo no suenan familiares, pero que hacen que la comunicación sea un éxito independientemente del lugar desde el que se viaje. A continuación, algunos términos y lugares clave con los que el gestor de logística de un club o de una selección tendrá que entrar en contacto en algún

momento y, no por menos, necesitará entender lo que se está haciendo.

- **Alfabeto fonético:** el alfabeto fonético creado por la OTAN es el más utilizado en el mundo para deletrear, utilizando palabras clave del alfabeto inglés para indicar la letra utilizada y evitar confusiones y malentendidos durante las comunicaciones, ya sean en persona o por radio, teléfono etc. Se conoce informalmente como "alfabeto zulú" en la aeronáutica brasileña.

Figura 58. Alfabeto fonético



Ref.: <https://imperiodasmilhas.com/alfabeto-fonetico/>

- **Inmigración:** puede identificarse como Control de Pasaportes (*Passport Control*) y es cuando el funcionario de inmigración comprueba la documentación del pasajero. En esta fase también puede haber formularios obligatorios que rellenar. Se trata de la entrada internacional para los no nativos o sin ciudadanía en el país de destino.

Lo ideal es que los pasaportes tengan una validez mínima de seis meses a partir de la fecha de salida. Algunos países también exigen un Certificado Internacional de Vacunación, incluida la vacuna contra la fiebre amarilla y, más recientemente, la vacuna contra el COVID, que deben administrarse al menos diez días antes del viaje. También debe estar al tanto de cualquier país de conexión que pueda requerir documentación específica de tránsito. Los funcionarios de inmigración se interesan por el estado del ciudadano, la duración del viaje y el lugar de estancia.

Figura 59. Inmigración



Ref.: <https://www.melhoresdestinos.com.br/imigracao-eua-2021.html>

- **Aduana:** es la autoridad local que controla el flujo de mercancías. La inmigración controla la entrada de personas y las aduanas, la entrada de mercancías. Cada país tiene su propia lista específica de artículos permitidos. Los agentes tienen autonomía para pedir que se analice tu equipaje y se preocupan de lo que llevas y están sujetos a aranceles específicos.

Figura 60. Aduana



Ref.: <https://www.falandodeviagem.com.br/viewtopic.php?t=1560>

- **Código IATA:** IATA es la sigla de *International Air Transport Association* (Asociación Internacional de Transporte Aéreo), que representa a las compañías aéreas. Controlan más del 80% del tráfico aéreo mundial. El código IATA se utiliza para designar los aeropuertos de todo el mundo. Consta de tres letras que hacen referencia a la ubicación, región o nombre del aeropuerto. Se utiliza en las etiquetas de equipaje, tarjetas de embarque etc.

Figura 60. Código IATA



Ref.: <https://www.melhoresdestinos.com.br/aeroporto-codigo-3-letras.html>

- **Slot:** es un término utilizado en aviación para determinar la franja horaria que utiliza la compañía para aterrizar y despegar. Equivaldría a una franja de utilización dentro de la disponibilidad y capacidad del aeropuerto. Sólo los aeropuertos de nivel tres (que tienen una cierta congestión y un tráfico aéreo intenso) utilizan la asignación de *franj*as horarias.

Figura 60. Slot



Time	Destination	Flight
09:10	PARIS	T4 9461
09:15	LONDON	SS 0256
09:20	MOSCOW	R3 8360
09:25	NEW YORK	N6 2300
09:30	JOHANNESBURG	R9 5804
09:35	MINSK	W7 1906
09:40	BERLIN	Y4 8931
09:45	WASHINGTON	R1 5901
09:50	MIAMI	S9 1313

Ref.: <https://br.freepik.com/fotos-vectores-gratis/aeroporto-painel>

1.3.7 Documentos

Al igual que en la vida cotidiana llevamos nuestros documentos personales para el proceso de ciudadanía, en los aeropuertos ciertos documentos son esenciales para que los pasajeros puedan volar, acceder a un país, facturar maletas etc.

- **Billete emitido:** contiene información consolidada sobre la reserva del billete, como datos del pasajero, localizador, valor y documentación. Este documento se utiliza para realizar el *check-in* (facturar) y acceder a la tarjeta de embarque.

Figura 61. Billeto emitido



Time	Destination	Flight
09:10	PARIS	T4 9461
09:15	LONDON	S5 0256
09:20	MOSCOW	R3 8360
09:25	NEW YORK	N6 2300
09:30	JOHANNESBURG	R9 5804
09:35	MINSK	W7 1906
09:40	BERLIN	Y4 8931
09:45	WASHINGTON	R1 5901
09:50	MIAMI	S9 1313

Ref.: <https://passageirodeprimeira.com/resgates-de-primeira-passage-para-a-africa-com-pontos-do-latam-pass/>

- Tarjeta de embarque: es el documento que permite a los pasajeros acceder a la sala de embarque y al avión. Contiene información sobre el vuelo, número de puerta de embarque, horarios, fechas etc.

Figura 62. Tarjeta de embarque



Ref.: https://stock.adobe.com/br/search?k=%22boarding+pass%22&asset_id=446554060

- **Pasaporte:** es el documento oficial del pasajero para salir de un país y entrar en otro. El pasaporte contiene datos personales, así como registros de entradas y salidas de países, visados, autorizaciones etc.

Figura 63. Pasaporte



Ref.: <https://pt.vecteezy.com/arte-vetorial/17351784-vetor-de-passaporte-internacional-exemplo-de-pagina-de-dados-pessoais-documento-de-identificacao-internacional>

- **RG o DNI:** Registro General (RG) o Documento Nacional de Identificación (DNI) es el documento del país de origen del pasajero que contiene datos de identificación normalizados.

Figura 64. RG o DNI



Ref.: <https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Novo-modelo-Carteira-Identidade-RG-Brasil-2022-modelo-cartao-plastico.png>

- **Tarjeta de vacunación:** se trata de un documento personal que permite comprobar las vacunas que se han recibido. En algunos países, se exige a los viajeros un determinado tipo de vacuna (como la de COVID o la de la fiebre amarilla) para entrar en el país. La tarjeta de vacunación sirve de prueba de estos requisitos.

Figura 65. Tarjeta de vacunación



República Federativa do Brasil
Ministério da Saúde
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CERTIFICADO INTERNACIONAL DE VACINAÇÃO OU PROFILAXIA
INTERNATIONAL CERTIFICATE OF VACCINATION OR PROPHYLAXIS

Certifica-se que
This is to certify that (name):

Sexo Masculino Data de nascimento Nacionalidade Brasil
Sex Date of birth Nationality

Documento nacional de identificação, se for o caso
National identification document, if applicable
CPF -

Cuja assinatura segue
Whose signature follows

Foi vacinado ou recebeu profilaxia na data indicada contra: FEBRE AMARELA de acordo com o Regulamento Sanitário Internacional
Has on the date indicated been vaccinated or received prophylaxis against: YELLOW FEVER in accordance with the International Health Regulations

Vacina ou Profilaxia Vaccine or Prophylaxis	Data Date	Assinatura e título profissional do circunscrite de saúde superior Signature and professional status of supervising clinician/health worker	Fabricante e nº de lote da vacina/profilaxia Manufacture and batch nº of vaccine or prophylaxis	Certificado válido de..... à..... Certificate valid from..... to.....	Selo oficial do centro administrador Official stamp of administering centre
YELLOW FEVER	01 - AUG - 2008	<i>Amaury Paulo Diniz</i>	Fiocruz - Nº.081VFA015Z	01 - AUG - 2008 à LIFE	

Ref.: <https://www.melhoresdestinos.com.br/renovar-certificado-vacinacao-febre-amarela.html>

- **Seguro de viaje:** es un servicio que los pasajeros pueden contratar cuando viajan (en algunos países es obligatorio) y que les permite ser indemnizados en caso de accidente o incidente con el equipaje, por ejemplo.

La Asistencia en Viaje es un tipo de seguro en el que la aseguradora paga por adelantado, sin necesidad de reembolso. En este caso, existen especificaciones sobre los lugares de prestación del servicio.

- **Visado:** es una autorización para entrar en un determinado país. El documento suele indicar la validez del visado y las actividades que la persona puede realizar. Cada país tiene sus propias normas de visado, y algunos ni siquiera exigen este documento de

¿Cuál de los siguientes documentos es imprescindible para que un pasajero pueda acceder a la sala de embarque y al avión?

- Tarjeta de embarque
- Pasaporte
- RG o DNI
- Tarjeta de vacunación

SUBMIT

CONTINUAR

Unidad 1.4. Conceptos y Estructuras: Transporte terrestre

1.4.1 Vehículos de pasajeros

Las delegaciones de fútbol suelen utilizar el transporte terrestre para desplazarse por las ciudades, lo que facilita mantener a todos juntos. Aunque existan diferentes tipos de vehículos, los autobuses son los más utilizados en el fútbol debido a su capacidad de pasajeros. Los gestores de logística deben conocer estos tipos de vehículos para optimizar su operación de transporte y satisfacer las demandas de la delegación.

Autobús

- **Autobús DD:** DD es el acrónimo de autobuses Double Decker, aquellos con dos pisos de asientos disponibles.

Figura 67. Autobús DD



Ref.: <https://onibus.marcopolo.com.br/produtos/marcopolo-g8/paradiso-g8-1800-dd>

Autobús LD: LD es el acrónimo de autobuses *Low-Driver*, en los que la cabina del conductor está en la parte inferior mientras que los asientos de los pasajeros están en la parte superior. Los maleteros de este tipo de vehículos suelen ser muy espaciosos.

Figura 68. Autobús LD



Ref.: <https://onibusetransporte.com/2021/06/21/cuiaba-esporte-clube-adquire-paradiso-new-g7-1600-ld/>

- **Autobús tocón:** también conocidos como «semipesados» o «4x2», tienen dos ejes y cuatro ruedas en contacto con el suelo.

Figura 69. Autobús tocón



Ref.: <https://litoralbus.blogspot.com/2017/02/marcopolo-entrega-primeiro-g7-1350-toco.html>

- **Autobús trucado:** también se conocen como «*truck*», «pesado» o «6x2». Tienen tres ejes y seis ruedas en contacto con el suelo. El eje adicional proporciona mayor estabilidad y comodidad.

Figura 70. Autobús trucado



Ref.: <https://www.transmariane.com.br/detalhe-frota/OnibusRodoviarioLeitoExecutivo-1430>

Coches

- **Hatch:** pequeño o mediano con un maletero «integrado» en el coche.
- **Figura 71. Hatch**



Ref.: <https://www.portalautoshopping.com.br/blog/carro-hatch/>

- **Sedan:** suelen ser más grandes con el maletero incorporado y están diseñados en la parte trasera

Figura 72. Sedan



Ref.: <https://carrosde2024.com.br/carros-sedan-2024/>

- **SUV:** el término significa *sport-utility vehicle*, es decir, vehículo utilitario-deportivo.

Figura 73. SUV



Ref.: <https://quatrorodas.abril.com.br/noticias/novo-suv-talagon-tem-motor-vr6-e-e-o-maior-carro-ja-feito-pela-volkswagen>

- **Camionetas:** también conocidas como trucks, tienen carrocerías normalmente abiertas

Figura 73. Camioneta



Ref.: <https://garagem360.com.br/as-picapes-mais-baratas-do-brasil-apos-mp-dos-carros-populares/>

- **Minivan:** vehículos con más de cinco personas.

Figura 74. Minivan



1.4.2 Categorías de asientos

Teniendo en cuenta que los autobuses son uno de los principales tipos de vehículos, entender las diferencias de asientos es importante para que el gestor de logística de clubes y selecciones contrate el que mejor sirva a su delegación.

- **Autobús convencional:** es el tipo de autobús más barato y básico que ofrecen las compañías. Es el más adecuado para viajes cortos, ya que no ofrece servicios adicionales y suele tener asientos convencionales acolchados que no se reclinan mucho.

Esta categoría tiene unas 42 plazas y puede acomodar a los pasajeros exactamente, pero sin huecos. Algunos autobuses también disponen de aire acondicionado y aseos.

Figura 75. Autobús convencional



Ref.: <https://www.vhtrans.com.br/que-possui-onibus-executivo/>

- **Autobús ejecutivo:** este tipo de autobús tiene menos asientos, lo que permite disponer de mucho más espacio para los asientos y piernas.

Además de aire acondicionado, algunas empresas ofrecen servicios extras, como agua a bordo.

El tipo ejecutivo tiene menos asientos, por lo que hay más espacio para cada pasajero, ya sea en el propio asiento o para estirar las piernas.

El confort es la principal diferencia entre los autobuses ejecutivos y los convencionales. Algunas empresas ofrecen en los autobuses ejecutivos servicios como minibar con agua mineral, televisión y radio, además de aire acondicionado y baño.

En otras palabras, el autobús ejecutivo es ideal si pretende hacer un viaje de duración media (unas cinco horas).

Figura 76. Autobús ejecutivo



Ref.: <https://locatur.com.br/onibus-executivo/>

- **Autobús semicama:** diseñados para viajes más largos, los autobuses semicama ofrecen a los pasajeros más comodidad y tranquilidad.

En este tipo de autobús, los asientos se reclinan más y, por tanto, son más cómodos. Además, algunos disponen de TV, nevera, reposapiernas y servicio a bordo.

¿Va a estar más tiempo de viaje? Entonces es buena idea considerar los semicama. Porque ofrecen a los pasajeros más tranquilidad y comodidad, con asientos más grandes y reclinables, TV, minibar con agua y reposapiernas.

En el caso de algunas compañías, se proporcionan mantas y almohadas higienizadas a los pasajeros, lo que significa que puede relajarse y dormir durante todo el trayecto hasta su destino. ¿No le gusta dormir en el autobús? Algunas compañías ofrecen café y auriculares para ver la tele o escuchar música.

Figura 77. Semicama



Ref.: <https://blog.buson.com.br/diferencas-entre-onibus-leito-semi-leito-e-executivo/>

- **Autobús-cama:** si lo que quiere es comodidad de verdad en un viaje de horas, la mejor opción es un autobús-cama. El número de pasajeros de este tipo de autobús no suele superar los 28 y los asientos disponen de reposapiernas.

También ofrece extras que pueden marcar la diferencia durante un largo viaje: asientos dobles, anatómicos, que se convierten en una auténtica cama. Además de manta, almohada y nevera.

Si quiere aún más comodidad y puede permitirse un billete más caro, elija el autobús-cama. Son más cómodos que los otros mencionados y están pensados para quienes van a pasar horas en la carretera. Este tipo de autobús suele tener un máximo de 28 plazas.

Las características distintivas son: un ambiente climatizado, TV, DVD, radio, nevera, asientos dobles anatómicos, asientos que se reclinan 180° (es decir, se convierten en una cama) y, por supuesto, almohadas y mantas. En algunos casos, se proporcionan pequeños tentempiés.

Figura 78. Autobús-cama



Ref.: <https://blog.gipsy.com.br/posts/o-que-e-onibus-leito-descubra-tudo-antes-de-viajar>

- **Autobús cama total o coche cama:** entre los diferentes tipos de autobús, es la opción perfecta para los viajes más largos y cansados, ya que permite a los pasajeros dormir profundamente en las camas y sillones que disponen de amplio espacio y comodidad.

Para transportar niños y ancianos, que necesitan cuidados especiales, el autobús cama total también puede ser la categoría ideal. Este tipo de autobús suele ofrecer camas individuales, almohadas, mantas, nevera, servicio a bordo e incluso un kit de merienda para algunas rutas.

Si has visto todas las opciones hasta ahora y quieres tener un viaje aún más confortable, puedes elegir la opción más cara pero también más

cómoda que existe hoy en día en el transporte terrestre: el autobús cama total.

Es el tipo de autobús que ofrece el espacio más amplio y confortable, con una cama individual más espaciosa, manta, almohada, nevera, ambiente climatizado, servicios a bordo y tentempiés.

Figura 79. Autobús cama total o coche cama



Ref.: <https://www.buscaonibus.com.br/blog/tipos-de-onibus>

1.4.3 Vehículos de carga

Como ya hemos mencionado, las delegaciones suelen viajar con una gran cantidad de equipaje y material para las prácticas deportivas. Para su transporte interno, disponemos de diferentes tipos de vehículos para satisfacer esta demanda, que varían en función de las dimensiones y el peso que se transporten.

- **Camión $\frac{3}{4}$:** es un camión pequeño e ideal para zonas urbanas. Las dimensiones máximas son 2,2 m de ancho y 6,3 m de largo, y puede transportar hasta tres toneladas.

Figura 80. Camión $\frac{3}{4}$



Ref.: <https://brasildotrecho.com.br/2022/10/quanto-sera-que-ganha-um-caminhoneiro-que-atua-com-um-caminhao-3-4/>

- **Camión tocón (semipesado):** Al igual que los autobuses, tiene cuatro ruedas en contacto con el suelo, divididas en dos ejes. Puede transportar hasta seis toneladas, tiene una longitud máxima de 14 m y pesa hasta 16 toneladas. Se utiliza para mudanzas y transporte de carga general.

Figura 81. Camión tocón (semipesado)



Ref.: <https://blogwlmSCANIA.itaipumg.com.br/conheca-o-mercado-dos-caminhoes-semipesados-e-escolha-o-veiculo-ideal/>

- **Camión *truck*:** También similar al autobús, tiene tres ejes y seis ruedas en contacto con el suelo. Tiene las mismas dimensiones que el camión tocón, pero con capacidad para transportar cargas más pesadas (de 10 a 14 toneladas), y su peso bruto puede alcanzar las 23 toneladas.

Figura 82. Camión *truck*



Ref.: <https://www.omdn.com.br/tipos-de-caminhoes-conheca-o-truck-ou-caminhao-pesado/>

- **Camión *bitruck*:** también conocido como «8x2» u «8x4», tiene cuatro ejes y ocho ruedas en contacto con el suelo, con mayor capacidad de transporte y puede alcanzar un peso bruto de 29

toneladas. Son los camiones que transportan grano y cargas muy pesadas.

Figura 83. Camión *bitruck*



Ref.: <https://www.transportabrasil.com.br/2023/07/testamos-o-mercedes-benz-atego-3033-8x2-euro-6-bitruck-na-rodovia/>

- **Van:** Furgoneta: es un tipo de vehículo con carrocería que puede utilizarse para transportar pasajeros o cargas en un mismo compartimento. Tiene cuatro ruedas y varía de tamaño. La diferencia entre una furgoneta de pasajeros y un coche es que puede transportar a más de seis pasajeros.

Figura 84. Van



Ref.: <https://autoesporte.globo.com/lancamentos/noticia/2023/04/nova-fiat-ducato-aposta-em-precos-competitivos-e-baixo-custo-de-manutencao.ghtml>



Ref.: <https://revistacarro.com.br/mercedes-benz-lanca-sprinter-para-passageiro-191-com-entrada-pela-porta-dianteira/>

1.4.4 Documentos

Como en las operaciones de hospedaje y aéreas, en el transporte terrestre también se exige una serie de documentos para transportar pasajeros y cargas.

- **Lista de pasajeros:** es importante que el transporte en autobús disponga siempre de una lista de pasajeros registrada ante las autoridades competentes. Esto permite controlar su viaje y garantizar un seguro en caso de incidente.

- **Seguro de viaje:** además del seguro obligatorio de las empresas de autobuses, el seguro de viaje opcional es otra garantía de protección y seguridad para los pasajeros.

CONTINUAR

Unidad 1.5. Conceptos y Estructuras: otros tipos de transporte

1.5.1 Transporte acuático

Aunque es menos común en las operaciones deportivas en general, existe la posibilidad de tener que ocuparse de otros tipos de transporte, como el transporte por agua.

- **Transporte marítimo:** tipo de transporte por agua que tiene lugar en los mares y océanos por medio de embarcaciones (barcos, buques), utilizado por pasajeros y carga.

Figura 85. Transporte marítimo



Ref.: <https://arterragua.wordpress.com/2013/05/19/transportes-maritimos/>

- **Transporte fluvial:** Forma de transporte acuático que tiene lugar en los ríos mediante embarcaciones (barcos, buques, canoas, lanchas), utilizado por pasajeros y cargas. Se considera una de las formas de transporte más antiguas de la humanidad, ya que varios registros históricos señalan travesías fluviales realizadas sobre troncos de madera. Dado que su costo operativo suele ser inferior al de otras formas de transporte, su uso está muy extendido en algunas regiones, como el norte de Brasil.

Figura 86. Transporte fluvial



Ref.: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-30/transporte-fluvial-passageiros-volta-suspenso-am/>

- **Transporte lacustre:** tipo de transporte por agua que tiene lugar en lagos y lagunas mediante embarcaciones (barcos, buques), utilizadas por pasajeros y carga.

Figura 87. Transporte lacustre



Ref.: <https://ndmais.com.br/transportes/transporte-lacustre-na-lagoa-da-conceicao-vive-dias-de-incerteza/>

1.5.2 Transporte ferroviario

«El transporte ferroviario es un tipo de transporte que se realiza sobre vías férreas, transportando personas y mercancías, entre otras cosas. Este medio de transporte es uno de los más antiguos, y su aparición está directamente vinculada a la Primera Revolución Industrial, acontecimiento histórico que tuvo lugar en Europa a finales del siglo XVIII y principios del XIX»

(<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/transporte-ferroviario-1.htm>).

El transporte ferroviario es el que realizan vehículos que circulan por líneas ferroviarias formadas por carriles, como los trenes.

Se utilizan para transportar cargas pesadas (minerales, productos agrícolas, siderúrgicos, alimentos) y personas a distancias medias y largas, y no se utiliza mucho en Brasil.

Figura 88. Transporte lacustre



Ref.: <https://dicasparis.com.br/paris/viagem-de-trem-de-paris-londres/>

CONTINUAR

Referencias

Henri, B. (1836). *Sumário da Arte da Guerra*. Alma

Council of Logistic Management, (1996). *Annual Conference Proceedings*. Council of Logistics Management

CONTINUAR