

UF0073: Productos, servicios y destinos turísticos

Elaborado por: Alma Suarez Espinel

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16199-88-4 • Depósito legal: MA 1381-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

- **Identificación de la unidad formativa:**

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0073: Productos, servicios y destinos turísticos**. Esta Unidad Formativa pertenece a los Módulos Formativos **MF0266_3: Promoción y venta de servicios turísticos** y **MF1055_3: Elaboración y gestión de viajes combinados** que forman parte de los Certificados de Profesionalidad **HOTG0208: Venta de Servicios y Productos Turísticos** y **HOTG0108: Creación y gestión de viajes combinados y eventos**, respectivamente. Todos ellos pertenecen a la familia de Hostelería y Turismo.

- **Presentación de los contenidos:**

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a informar y asesorar a los clientes sobre destinos, servicios, productos y tarifas, de modo que se satisfagan sus requerimientos y expectativas y se despierte el interés de compra. Para ello, se estudiará en primer lugar el Turismo y la estructura del mercado turístico, el alojamiento y el transporte como componentes del producto turístico y otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados. Más tarde, se analizarán los principales destinos turísticos nacionales e internacionales.

– **Objetivos del módulo formativo:**

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.
- Analizar el mercado turístico identificando los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes.

Índice

UD1. El Turismo y la estructura del mercado turístico

1.1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.....	13
1.2. El Sistema Turístico. Partes o Subsistemas.....	17
1.3. La Demanda Turística. Tipos de demanda Turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.....	20
1.4. La Oferta Turística. Componentes de la Oferta Turística.....	31
1.5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.....	43
1.6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.....	44
1.7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados.....	46

UD2. El alojamiento como componente del producto turístico

2.1. La Hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características	57
2.2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viaje y tour-operadores	66
2.3. Principales proveedores de alojamiento	70
2.4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas hoteleras y centrales de reserva	71

UD3. El transporte como componente del producto turístico

3.1. El transporte por carretera.....	87
3.1.1. Vías de comunicación.....	89
3.1.2. Alquiler de automóviles	91
3.1.3. Servicios de autocares	93
3.1.4. Principales compañías	96
3.2. Transporte por ferrocarril	96
3.2.1. Tipos de Trenes	98
3.2.2. Principales líneas de ferrocarriles	100
3.2.3. Emisión de billetes de transporte de ferrocarril.....	102
3.2.4. Principales compañías	103
3.3. Transporte acuático	104
3.3.1. Características.....	106
3.3.2. Puertos. Clasificación.....	106
3.3.3. Modalidades y servicios de los transportes marítimos.....	108
3.3.4. Características y clases de barcos	109
3.3.5. Principales compañías navieras	111
3.3.6. Los cruceros: compañías, rutas, tarifas.....	113
3.4. Transporte aéreo	120
3.4.1. Tipos y funciones de las compañías aéreas	121
3.4.2. Transporte aéreo comercial	126

3.4.3.Compañías aéreas regulares.....	127
3.4.4.Tipos de servicios.....	128

UD4. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados

4.1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. Normativa	139
4.2. El alquiler de automóviles con o sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive	145
4.3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas.....	150
4.4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico	158
4.5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes	163

UD5. Principales destinos turísticos nacionales

5.1. Turismo de sol y playa	177
5.1.1.El producto sol y playa.....	179
5.1.2.Análisis del turista del sol y playa	182
5.1.3.Las playas españolas.....	183
5.1.4.Costas peninsulares	186
5.2. Turismo de naturaleza y turismo activo.....	190
5.2.1.Ecoturismo.Turismo rural	192
5.2.2.Los parques nacionales y naturales	197
5.2.3.Actividades terrestres, acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura	200
5.2.4.Productos turísticos unidos a deportes de aventura y a deportes tradicionales	203
5.2.5.Análisis de la demanda	204

5.3. Turismo cultural y religioso	206
5.3.1. Patrimonio cultural y religioso de España.....	207
5.3.2. Destinos e itinerarios del producto cultural y religioso. Imagen y comercialización	210
5.3.3. Análisis de la demanda	216
5.4. Turismo profesional.....	218
5.4.1. Turismo profesional en España	224
5.4.2. Principales destinos	228
5.4.3. Análisis de la demanda del turismo profesional.....	229
5.5. Turismo social y de salud	230
5.5.1. Turismo de salud y belleza: aguas termales y balnearios.....	231
5.5.2. Turismo social.....	235
5.5.3. Turismo de idiomas, temático y residencial.....	237
5.5.4. Análisis de la demanda de turismo social y de salud	242

UD6. Principales destinos turísticos internacionales

6.1. Europa.....	255
6.1.1. Importancia y evolución del turismo en Europa.....	257
6.1.2. Las grandes ciudades europeas	260
6.1.3. Destinos de costa	263
6.1.4. Análisis de la demanda de turismo en Europa	270
6.2. África	272
6.2.1. Geografía, economía y sociedad	274
6.2.2. Principales destinos turísticos en África: desierto, safaris, islas y playas	278
6.2.3. Análisis de la demanda	284
6.3. América del Norte.....	285
6.3.1. Geografía, economía y sociedad	288
6.3.2. Ciudades de América del Norte.....	291
6.3.3. Destinos de naturaleza.....	300
6.3.4. Análisis de la demanda turística.....	306

6.4. América Central y América del Sur	307
6.4.1. Geografía, economía y sociedad	309
6.4.2. Ciudades	314
6.4.3. Destinos naturales	317
6.4.4. Sudamérica.....	320
6.4.5. Destinos culturales	322
6.4.6. Destinos arqueológicos.....	324
6.4.7. Turismo activo	327
6.4.8. Análisis de la demanda	328
6.5. Asia	329
6.5.1. Geografía, economía y sociedad	330
6.5.2. Oriente Próximo.....	334
6.5.3. Oriente Medio y Asia Central	337
6.5.4. Asia Meridional	339
6.5.5. Sudeste asiático	342
6.5.6. China y Extremo Oriente	346
6.5.7. Análisis de la demanda	351
6.6. Oceanía.....	352
6.6.1. Principales destinos turísticos de Oceanía: Australia, Nueva Zelanda e Islas del Pacífico.....	354
6.6.2. Destinos especiales.....	367
6.6.3. Análisis de la demanda	368
 Glosario	 379
 Soluciones	 383

Área: **hostelería y turismo**

UD1

El turismo y la estructura
del mercado turístico

- 1.1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo
- 1.2. El Sistema Turístico. Partes o Subsistemas
- 1.3. La Demanda Turística. Tipos de demanda Turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada
- 1.4. La Oferta Turística. Componentes de la Oferta Turística
- 1.5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
- 1.6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados
- 1.7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados

1.1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo

El turismo se entiende como un fenómeno social, cultural y económico, que a lo largo de la historia, se ha venido desarrollando de diferentes formas.

Desde los orígenes, el hombre ha sentido la necesidad de viajar por diferentes razones: caza, religión, comercio, guerras, ocio, etc., ya durante el Imperio Romano, las personas viajaban a sus villas de veraneo para descansar y escapar del bullicio de ciudades.

Como iremos viendo a lo largo de este capítulo, el turismo se ha ido desarrollando a lo largo de la historia hasta llegar a los movimientos turísticos actuales.

La actividad turística, como tal, tiene efectos en la económica, en el entorno natural donde se desarrolla (sobre todo en el litoral es donde es más perceptible la transformación del espacio debido a la actividad turística), en la población local de los destinos, etc. Se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados.

En este sentido, el turismo ha desempeñado la función de exportación de un país a otro, que genera riqueza, favorece la creación de empleo, aporta divisas, incrementa los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial.

Por todo esto, se puede afirmar que el turismo es una actividad económica y social vinculada directamente con el tiempo libre y con el ocio, se ha desarrollado gracias a los avances en los medios de transporte, el aumento de la renta y el tiempo libre en los países industrializados, y los nuevos hábitos de consumo de la población.

Varios autores han publicado diversas definiciones de Turismo, pero la más aceptada por todos es la hecha por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en la Conferencia de Turismo en Ottawa (1994)



“El **Turismo** comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su lugar de residencia habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos” (OMT).

Esta definición ofrecida por la OMT es la más acertada, puesto que abarca todos los fenómenos que se producen en el turismo: el desplazamiento, la estancia temporal, el viajero, el lugar de estancia, las posibles motivaciones del viaje (ocio, negocio u otros) y la relación que se produce entre todos ellos.

La OMT también vio necesario diferenciar dentro del turismo los conceptos de: visitante, turista y excursionista, de cara a facilitar la elaboración de estadísticas, estableció la siguiente definición de visitante:



“Un **visitante** es una persona que viaja por un periodo inferior a un año, fuera de su lugar habitual de residencia y cuyo motivo principal no es ejercer un actividad remunerada”

De esta definición se desprenden dos categorías de visitantes:

- **Turista:** Es un visitante temporal que permanece al menos 24 horas y menos de un año, en el lugar de destino, distinto al de su lugar de residencia habitual, donde efectúa como mínimo una pernoctación y no supera un año de estancia.

- **Excursionista:** Visitante temporal que permanece menos de 24 horas en el destino y regresa a su lugar de residencia sin llegar a pernoctar en el lugar de destino. También se les conoce como **visitantes de día**.

Los viajeros en tránsito, es decir, los pasajeros que atraviesan un país para dirigirse a otro, entrarían en la clasificación de turistas si permanecen una noche o mas en el país, o como excursionistas en tránsito si no pernoctan en el país.

Los pasajeros en tránsito que no entran formalmente en el país a través del control de pasaportes, como pueden ser los viajeros que aterrizan y permanecen durante un corto espacio de tiempo en el aeropuerto a la espera de su siguiente vuelo, los pasajeros de cruceros turísticos a los que no se les permite desembarcar, así como los pasajeros que circulan directamente entre aeropuertos u otros terminales, no entran dentro de la categoría de excursionista ni de turista.

Otro tipo de viajeros como pueden ser: trabajadores fronterizos, inmigrantes temporales, nómadas, refugiados, miembros de las fuerzas armadas, representantes consulares y diplomáticos... no entran dentro de la categoría de ninguna de las dos categorías anteriores y por tanto no están incluidos en las estadísticas de turismo.

Otros conceptos importantes que debemos conocer

- **Corriente o flujo turístico:** Es el movimiento o desplazamiento de personas desde un origen, núcleo emisor, hacia un destino, núcleo receptor.
- **Núcleo emisor de turismo:** territorio que debido a sus características de alto nivel económico y social genera una corriente turística hacia otro territorio.
- **Núcleo receptor de turismo:** Aquel territorio que debido a sus recursos naturales, históricos, artísticos, monumentales, climáticos, etc... y a su infraestructura atrae una corriente turística hacia él.

Podemos utilizar diferentes criterios para establecer diversas tipologías de turismo, puede ser:

- Según la motivación del viaje (Turismo cultural, turismo de aventura, turismo rural...).
- Según la capacidad económica del turista (Turismo de elite, turismo social...).

- Según la duración del viaje (turismo residencial o de estancias, turismo itinerante).

La clasificación que más se utiliza para la realización de estadísticas es la que diferencia:

- **Turismo Interno:** Turismo realizado por los residentes de un país determinado que viajan únicamente dentro de ese país. No existe entrada ni salida de divisas, pero produce una redistribución de la renta y genera la creación de empleo.
- **Turismo Receptor:** Turismo existente en un país determinado donde llegan visitantes no residentes, es decir, procedentes de otro país. En el país receptor se produce la entrada de divisas, lo que se traduce en beneficios económicos.
- **Turismo Emisor:** Turismo de los residentes en un país dado, que viajan a otro país diferente. En el país emisor se produce salida, lo que se traduce en pérdidas de riquezas.

La palabra “**Turismo**” como tal, deriva del latín *tornus* que viene a significar torno y *tornare* que significa tornear, redondear, girar. El sufijo *-ismo* se refiere a las acciones que realiza un grupo de personas. Por lo tanto, etimológicamente hablando puede definirse turismo como la actividad que realizan las personas que consiste en viajar y que además tienen la intención de volver.

Existen varias teorías sobre la aparición del concepto “Turismo” tal y como lo conocemos hoy en día.

Una de ellas, la “Teoría Sajona”, establece que el termino Turismo surge del Sajón Antiguo “**Torn**” (de Inglaterra), de donde se desprendían dos vocablos: *Torn-us* (lo que da vueltas) y *Torn-are* (dar vueltas), se utilizaba para designar los viajes de descanso que realizaban los campesinos durante el S.XII.

Más tarde, en el S.XVIII, comenzó a usarse el término “**Turn**” para denominar el viaje continental que realizaban los jóvenes nobles en busca de conocimientos y cultura para completar su educación puesto que por aquel entonces se creía que los nobles debían realizar viajes por diferentes reinos y culturas, de esta forma, adquirir conocimientos que les serían útiles a la hora de gobernar.

A mediados del S.XVIII pasa a utilizarse el término “**Tour**” para referirse a este tipo de viajes, derivado del concepto “**Grand Tour**” francés.

Hay que señalar que en sajón, para convertir un verbo en sustantivo se añade el sufijo -er (writ-er, Speak-er, etc.). Por lo tanto, el viajero que en el siglo XII, se desplazaba para luego volver a su punto de partida fuera llamado Torn-er. Mas tarde, durante la etapa de la burguesía se sustituye el término “er” por el latín “iste” y griego “isme”, para, finalmente, en el siglo XX llegar a la denominación de tour-ist (e) que significa turista y la actividad que se deriva paso a denominarse Tour-ism (turismo).

Es en 1811 cuando se establece el término “**Tourism**” para referirse de manera explícita a la teoría y práctica del viaje, siendo la motivación fundamental el placer.

En los años 60 surgió un nuevo termino **Turismología** acuñado por el geógrafo yugoslavo ZivadinJovicic considerado como el padre de la turismología, término que se asigna a la ciencia que se centra en el estudio del turismo, ocupándose del fenómeno en su totalidad.

Según Jovicic: “El turismo es un fenómeno único y ninguno de sus componentes puede ser estudiado aisladamente, ay que para poder estudiar aisladamente cualquier aspecto del fenómeno es indispensable conocer su esencia, su naturaleza profunda, pues, de lo contrario, se corre el riesgo de presentarlo dese un ángulo unilateral o desnaturalizado (cayendo en el economicismo, el geografismo, el sociologismo, etc..)

1.2. El Sistema Turístico. Partes o Subsistemas

Por la propia naturaleza de la actividad turística, que es el resultado de las interrelaciones entre diferentes sectores, a la hora de abordar su estudio, hay que hacerlo como un todo, como un sistema.

El sistema turístico está compuesto por un conjunto de elementos heterogéneos que están estrechamente vinculados entre sí y en constante dinamismo.

El estudio de la actividad turística no puede abordarse como una actividad aislada, dada su complejidad son varios los autores que han abordado su estudio considerándolo como un sistema.

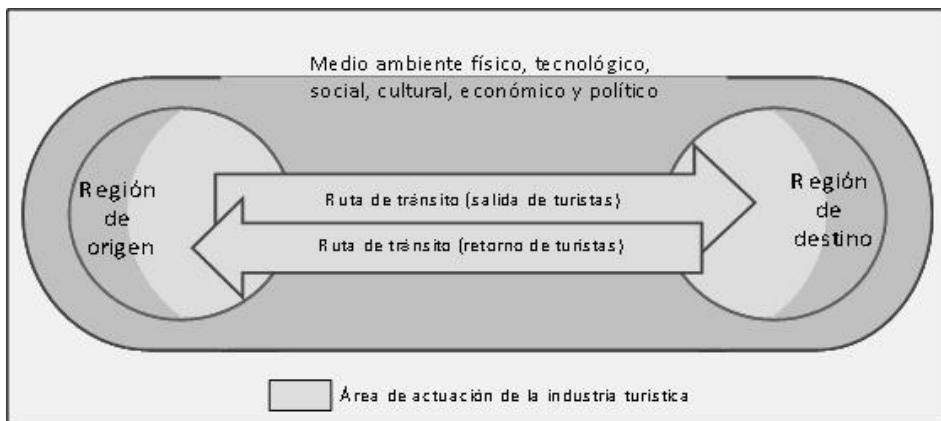
El primer intento del estudio del turismo como un sistema lo llevo a cabo CaludeKaspar (1976), quien considero que la teoría de los sistemas permite conectar el sistema turístico con los susbsistemas que son representados por

la localidad turística, las organizaciones turísticas y con los tipos de ambientes (económico, social, tecnológico, político y ecológico).

Según Neil Leiper (1981), el turismo analizado desde el punto de vista de la teoría general de los sistemas, es:



“El **Turismo** es un sistema abierto de cinco elementos, interactuando en un amplio medioambiente; de estos elementos uno es dinámico, que es el turista, tres elementos geográficos (la región de origen, las vías de tránsito y las regiones de destino y finalmente un elemento económico que sería la industria turística.”(Neil Leiper, 1981)



Para Boullon, el sistema turístico parte de la idea de que en torno a los viajes que se realizan para aprovechar el tiempo libre y vacacional, se han desarrollado una serie de actividades, que en un principio no fueron programadas y que deben su existencia a un movimiento de viajeros, por el cual la iniciativa privada y seguidamente, el poder público, fueron resolviendo las necesidades de los viajeros, al ir incorporando servicios destinados a satisfacer la necesidades del turista, de esta forma, alrededor de la actividad turística se han ido formando una trama de relaciones que caracterizan su funcionamiento, y son estas relaciones las que forman un sistema.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el sistema turístico se compone de 4 elementos:

- **Demanda**

Formada por el conjunto de consumidores reales y por los posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.

Dentro de la demanda turística se engloba tanto a los turistas como a los excursionistas.

- **Oferta**

Compuesta por el conjunto de productos, servicios, organizaciones o empresas que se encuentran involucrados en la actividad turística.

Existe cierta dificultad en definir que es la oferta turística, se puede pensar que las agencias de viaje, empresas de transporte regular, e incluso, organismos promotores del turismo, pero si los analizamos en el sentido estricto, deben ser considerados operadores de mercado más que como parte de la oferta, en cuanto a que no son productores de bienes y servicios últimos consumidos por los turistas.

La OMT (1966) determina cuáles son los elementos que sí forman parte de la oferta turística a partir del concepto de gasto turístico, el cual se considera cualquier gasto realizado por el visitante durante su desplazamiento y la estancia en el lugar de destino.

A partir de esta consideración, se puede afirmar, que los elementos que forman la oferta turística son: alojamiento, alimentación, transporte, ocio, cultura y actividades deportivas, compras y otros.

- **El Espacio Geográfico**

La base física donde tiene lugar el encuentro entre la oferta y la demanda, donde se sitúa la población residente, que en principio no es en sí misma un elemento turístico, se considera un factor de cohesión según se haya tenido o no en cuenta a la hora de planificar la actividad turística.

- **Operadores de Mercado**

Son los agentes que participan en la actividad turística como intermediarios entre el consumidor final o turista y el producto turístico o servicio.

1.3. La Demanda Turística. Tipos de demanda Turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada

Conocer la demanda es esencial para el buen desarrollo de la actividad turística, ya sea a la hora de explotar los recursos con los que cuenta un destino o a la hora de crear productos o empresas turísticas.



La **Demanda turística** puede definirse como el número de personas que viajan o desean viajar para disfrutar de bienes y servicios turísticos, en lugares distintos a su lugar de trabajo o residencia habitual.

Está compuesta por todos aquellos turistas que de forma individual o colectiva, se desplazan fuera de su domicilio habitual, motivados por los productos o servicios turísticos con el objeto de cubrir necesidades de ocio, recreo, descanso, cultura, en sus periodos vacacionales o que responden a una motivación profesional.

Conocer la demanda turística implica conocer tanto las características de las personas que ya visitan los destinos turísticos como la de los visitantes potenciales, así como los diferentes factores que influyen en sus decisiones, ya que ellos son los que determinan los que determinarán los siguientes aspectos:

- La existencia o no de flujos turísticos hacia un destino determinado o de clientes para un producto concreto.
- El comportamiento de los turistas, tanto en lo que se refiere a la elección del destino y a la organización del viaje, como su estancia en los núcleos receptores.
- Las características de la oferta o el tipo de producto que debe potenciarse, en función de la demanda que interesa.
- El tipo de demanda más adecuado a las características de la oferta existente.