

CICLOTURISMO

Los hoteles no tienen que modificar su estructura sino que deben especializarse en esos clientes.

Por tanto, un hotel con ciclistas como turistas debe tener para una especialización.

- Taller para reparar bicis
- Revistas, libros, información sobre rutas para ciclistas
- Comida sana y adecuada energéticamente (rica en hidratos de carbono)

En Mallorca hay gran cantidad de turistas de este tipo

En España son aprox 80.000 cicloturistas

HOTELES BALNEARIO

- Los balnearios en el S.XVIII eran juegos amorosos. En el S. XIX se consideraba un método medicinal, asociados a la salud y a la curación. Los médicos lo recomendaban.
- En la misma medida en que los laboratorios farmacéuticos sacan las pastillas, los balnearios entran en crisis.
- Vuelven a surgir en los años 90 con el culto al cuerpo y el estrés de la sociedad
- Los famosos, los empresarios y deportistas son enviados
- Lo que se busca es la prevención
- Hoy en día los balnearios ofrecen diversos servicios como excursiones culturales, gimnasios, piscinas, gastronomía típica
- Son muy extensos y generalmente se encuentran en los pueblos
- Cuando hablamos de balnearios lo relacionamos con el agua (mineromedicinal), su gran producto
- Ofrecen tratamientos de talasoterapia (agua del mar), spa o centros de belleza
- Pero hay algunos de estos servicios que no son parte de los balnearios, sino que son servicios complementarios

ANÁLISIS DAFO

Lo aporta Debilidad

el mismo IN negativo

producto Amenaza

Lo aporta Fortaleza

el exterior OUT positivo

Oportunidad

NOTA: las debilidades xse pueden convertir en fortalezas, pero las amenazas no pueden hacer nada, son del exterior

- Para el balneario se considera
 - ◆ Medicina A

- ◆ Poca publicidad A
- ◆ Poca profesionalidad de los empleados D
- ◆ La seguridad social no incluye los tratamientos termales A
- ◆ Muchos están en la sociedad O
- ◆ Culto al cuerpo O
- ◆ El bien material está constituido por edificios con alto valor artístico F

En el año 2002 el negocio de balnearios generó 600 millones de Euros, hubo un Aumento del 17% (700.000 clientes). Para ser el país de Europa con + manantiales no captamos turismo extranjero, generalmente es turismo interno, nacional

TEMA IV

ALOJAMIENTOS EXTRAMOTELEROS

• Camping

En Cataluña ya habían infraestructuras para este tipo de alojamientos puesto que es en Cataluña donde el senderismo y la hípica es el deporte mas antiguo e importante.

En 1929 a un francés se le ocurrió traer tiendas de campaña sobrantes de la I GM. En aquella época esra acamada libre, permitiendo hacer senderismo durante varios días y dormir en tiendas de campaña. En los años 60 ya existían estas infraestructuras.

En los años 80 hay un boom por la preocupación de los turistas por la naturaleza

Definición:

Espacio de uso público debidamente delimitado, destinado a la convivencia agrupada de personas al aire libre mediante tiendas de campaña, carabanas, autocaravanas y otros albergues o bungaloes.

- la acampada libre queda fuera
- uno de los países que mas afición tienen al camping es el Norte de Francia
- Los turistas que van son familias y grupos de jóvenes que buscan del camping cosas diferentes. A partir de cierta edad abandonan el camping, ya que habían bungaloes.

Así que los campings españoles pusieron los bungaloes o movie-homes para que las familias y jóvenes que iban viniendo siguieran yendo al camping

- está prohibido la acampada permanente de mas de un año, para evitar que la gente viva permanentemente ahí
- no se pueden ubicar en cualquier lugar.
- Por ley:
 - ◆ no pueden ponerse en zonas que sean potencialmente inundables
 - ◆ no pueden ubicarse a los lados de industrias poco saludables
- Según el ayuntamiento
 - ◆ Tienen que tener un acceso fácil desde la carretera
 - ◆ Situado en plena naturaleza o 1ª línea de mar

(Hídromo y plitomo deberían estar juntos siempre = naturaleza y mar)

- Hoy 4 categorías

♦ Lujo, 1ª, 2ª y 3ª categoría

Una placa de color verde con una tienda de campaña que lleva L, 1, 2, 3; dependiendo de su categoría

• Apartamentos turísticos

DEFINICIÓN

Edificios o cpto de viviendas que ofrezcan servicios para su disponibilidad inmediata y las estancias serán por días, semanas o meses

- apartamento = piso. Depende del contrato que tengas
 - ♦ bungalow: unidad de alojamiento que tiene a su disposición jardines de uso privado, pero que puede ser utilizado por otros usuarios
 - ♦ villa: unidad de alojamiento que tiene a su disposición jardines de uso privados, exclusivo del usuario y de nadie mas

VILLA

Es el único alojamiento que no tienen un sistema de categorías (en Cataluña no, en el resto de C.A. sí, va por llaves)

Lo importante son los pernотaciones y no los contratos realizados

La mayor parte de los inquilinos son españoles (no extranjeros como se piensa) y en 2º lugar ingleses

Las ofertas no llegan a los 450.000 plazas en España (plazas legales, pq se calcula que hay + plazas ilegales que legales)

NOTA:

Para evitar tantas estafas, la ley obliga que la persona o empresa que comercializa apartamentos turísticos, tiene que registrarse en la Generalitat de Cataluña como comercializador de apartamentos turísticos, si no te puede caer una multa correspondiente a tus beneficios.

Y si hay estafa (queja por parte del inquilino) a parte de la multa debe pagar una indemnización moral al estafado.

Por ello la empresa (persona que comercializa, una vez inscrita o registrada, a parte de pagar impuestos hace una fianza mínima de 1 millón de pesetas, por sí hay estafas o quejas de los inquilinos.

Si esta persona o empresa deja la actividad de comercializar le devuelven la fianza (si no ha habido quejas)

• ciudades, aldeas de vacaciones

Es un producto francés, nacido en Francia y para franceses.

Villages de Vacatiles

En 1950, después de la II GM, crearon la 1ª ciudad nacional en Alcudia (Mallorca)

Es una ciudad construida a propósito, abunda la construcción extensiva (edificios de poca altura)

Se comercializa en base a la pensión completa

La oferta complementaria es variadísima y hay un cierto contacto con la naturaleza.

El club med (ciudad de vacaciones MEDiterráneas) construye 1/7 parte del terreno, las otras 6/7 partes hacen tiendas, espacios libres, verdes, pistas de deportes (el Resort es parecido)

El alojamiento es en pequeñas casitas (bungaloes sin cocina, no es lo mismo que en un camping)

El Club Med, es el nº1, tiene 130 aldeas de vacaciones en todo el mundo y la calidad media corresponde a un hotel de 4 estrellas en España

Fueron los primeros en introducir el todo incluido (a veces ponen límites horarios y siempre limitaciones de productos, las bebidas son locales)

Hoy en día hay cruceros del Club Med, como una ciudad ambulante

- alojamientos rurales

Se empezó a practicar en el S. XIX, al amparo de los balnearios, y favorecido por el desarrollo del ferrocarril

Cada CC.AA. tiene una legislación pero todos tienen unos rasgos comunes:

- edificios con una cierta antigüedad. En Catalunya deben ser anteriores al 1950
- la construcción debe respetar el entorno, masias (cat), cortijos (anda), aseríos (P.B)
- Plazas limitadas (en Catalunya son 15 plazas)

Los objetivos de la UE y el gobierno español hacen y dan subvenciones a los agricultores, y éstos van para el mejoramiento de sus casas para futuros alojamientos rurales

- En España hay 6.200 casas rurales (sin contar con los hoteles rurales)
- Hay una oferta de 58.000 camas
- Genera 10.000 empleos directos

En los últimos 8 años la capacidad de alojamiento se ha multiplicado x 6

Es un momento de expansión pero también presenta algunos problemas

- Gran cantidad de empresas con poca capacidad. Oferta atomizada. Es difícil comercializa el producto a través de TT.OO
- Dentro del turismo rural hay otros alojamientos que no son rurales pero se aprovechan del momento: hoteles
- Ausencia de categorías
- Desconocimiento por parte de las A.A.V.V. de este producto

Con una mejor comercialización estaríamos hablando de un producto muy rentable.

España tienen una media de 40% de ocupación

- *Hay 2 tipos de alojamientos rurales en Cataluña*
- Casas de pagés

Se alquilan habitaciones como mínimo ofrecen A/P

El propietario vive en la propia casa

- alojamientos rurales

Se alquila el alojamiento entero (la casa)

El propietario vive en la misma comarca

Los pisos no son alojamientos rurales, para considerarlos como tales, el pueblo no debe tener mas de 1000 habitantes (en Catalunya)

- Nuevo concepto de la mano de SERMS

(1er operador turístico de Catalunya)

Los VILARS " villages franceses (Club MED)

No es estrictamente un alojamiento rural

No está legalizado como tal (en Cataluña)

La idea es comprar a largo plazo, pueblos abandonados (núcleos rurales), rehabilitarlos y transformarlos en producto turístico.

- Problemas
 - ◆ Encontrar el pueblo con las características atrayentes para el sector turístico
 - ◆ Encontrar el registro de la población (propiedad)
 - ◆ Comprar las casas que aún permanezcan habitadas
- Solución
 - ◆ Una posible solución es contratar a la gente del pueblo para trabajar en el complejo turístico. Tanto para los alojamientos como para el cuidado de los animales.

Es una visión artificial del pueblo rural

Puede ser atrayente para los turistas porque a parte de un alojamiento, rural, tienes todas las actividades características de allí: gastronomía, excursiones, deportes de aventura etc.

Tiene mas oferta que no una casa rural

- la multipropiedad

Multipropiedad " intercambio de viviendas

La multipropiedad o tiempo compartido tienen 2 vertientes:

- compras parte de la propiedad real
- Derecho. Tienes derecho a vacaciones

En 1973, en Florida, con la crisis del petróleo habían muchos pisos construidos y por construir sin propietarios; sin nadie como propiedad real, pero compartido con otra gente; pero tienen el dcho a ir una o mas semanas, según lo que pague, al año.

España tienen una ley desde 1999. Es el resultado de la directiva de la UE (Ley de Aprovechamiento por turnos). Incluye la posibilidad de una propiedad real o derecho.

Hay que establecer un período, siempre por semanas. Los contratos de tiempo compartido son mínimo 3 años y máximo 50

- la ley excluye las viviendas aisladas
- por lo tanto, tiene que formar parte de un complejo
- no se puede heredar (pero si vender)

En 1974 RCI (Resort Condominiums International)

Para que el sistema funcione bien, con resultados, es óptimo que las 4 fases que hay sean dirigidas por 4 empresas "

- Empresa promotora (la constructora)
- Empresa comercializadora
- Empresa manejo, mantenimiento del complejo
- Empresa de intercambio

Después de firmar el contrato tienes 10 días para _____, si quieres

Somos el primer destino mundial de multipropiedad pero también los que menos hemos comprado este derecho de multipropiedad.

Precio medio:

Mundos (1semana) 10.600 euros para 40 años

Se puede llegar a pagar un suplemento según la temporada que elijas para viajar y la que tu hayas pagado al comprarla

Ventaja para el destino:

- ayuda a desestacionar la temporada
- crea empleos permanentes, durante todo el año

Ventajas para el país de compra, no para el destino

- la inversión no se va del país

Hay dos formas de comercializar el producto

- Sistema OFF-Site

La promoción se hace fuera del lugar del destino

Ej: en el UK se vende un complejo turístico español

- Sistema ON – Site

La promoción se hace en el mismo destino

LO QUE DICE LA PCW (consultoría) SOBRE LA ANIMACIÓN TURÍSTICA

En un futuro inmediato el animador turístico tiene que tener en mente que la palabra clave va a ser la experiencia, es decir, que el cliente lo que quiere es tener cada vez más experiencias. La experiencia es aquella que fascina, cautiva, sorprende al cliente.

Entonces se tendría que diferenciar entre servicio y experiencia: La animación turística en sí es un servicio y no una experiencia.

Servicio un desayuno en un hotel / que te suban las maletas

Experiencia que te suban el desayuno a la cama / que te cuelguen la ropa

4 tipos de experiencia

- Estética: lo visual. Admirar el paisaje, una cena con velas, la arquitectura de un hotel
- Entretenimiento o recreo Show
- De querer ser protagonista donde le protagonista es el turista. Ej: deportes de aventura
- Aprendizaje talleres de pintura, fotografía

Con la animación turística o con la figura del animador turístico pueden aparecer las 3 últimas. También es cierto que cuanto mayor experiencia podamos aportar al cliente será mayor el precio que el cliente está dispuesto a pagar.

Las propias cadenas hoteleras tienen sus propias escuelas de animador o animación para dar una misma imagen, en general una imagen de marca.

CONTINUACIÓN CADENAS HOTELERAS

• Expansión de las cadenas Hoteleras

Es un proceso asimétrico, es decir, que no tenemos un sector turístico q esté expandiendo su producto a nivel mundial, sino que solo lo están haciendo las cadenas hoteleras.

Por ejemplo, las agencias de viajes, casi no se han internacionalizado, únicamente se han instalado en países emisores de turismo en España. Por lo tanto, el sector hotelero es el único que ha empezado un proceso de expansión.

- Sol Meliá tiene casi 50% de su oferta fuera de España en 4 continentes, + de 30 países y empezó en 1985 cadena pequeña
- RIV 35 % oferta en el exterior

Expansión: NO = bancos porque:

- partimos de un sector muy atomizado (predomina la pequeña empresa)
- composición acciones (empresas q no cotizan bolsa)
- no ha habido protección estatal (no han recibido ayudas del estado) Eso explica q busquen socios estratégicos y en primer lugar expansión x España y luego por el extranjero

¿CÓMO SE HA HECHO ESE PROCESO DE EXPANSIÓN?

Las seis primeras cadenas hoteleras españolas suponen un 80% del total de la inversión en el exterior. Es decir, que nos encontramos que dentro del sector hotelero son muy pocos los que se están expandiendo. Pero van a los destinos donde van de viaje los turistas españoles.

Desde el punto de vista de la financiación. La mayor parte de la expansión se ha hecho con fondos propios. Otra forma ha sido la búsqueda de socios locales (arrendamiento, management...)

Otra forma es la búsqueda de socios estratégicos (bancos, empresas de construcción...)

En cuarto lugar la salida es la bolsa

– muy pocos piden créditos –

¿POR QUÉ ESE AFÁN DE EXPANDIRSE?

Porque es una forma de diversificar riesgos. Debido a que el sector hotelero español solo tenía hoteles aquí, y eso es un gran riesgo porque en el caso de que España entrara en crisis supondría la crisis del sector hotelero.

TEMA X

Elementos a considerar en los procesos:

- Tarea: trabajo que ha de desarrollarse en cada momento, muy bien definido
- Carga de trabajo: esfuerzo intelectual y físico (si es excesivo el empleado se pondrá de baja)
- Personal: Cantidad de personas que son necesarias para realizar procesos en calidad y cantidad
- Equipamiento: Cantidad de dotación material que tengo que aportar
- Documentos: Impresos que debo generar
- Tiempo: Lo que dura esta actividad para ver cuanta gente necesitamos
- Problemas: tener en cuenta tiempo para solucionar
- Normas de calidad: posterior al servicio, están diluidas en todos sitios
- Coste: tener en cuenta para luego establecer precio

CAPITULO V

• La Estacionalidad

Relacion precio, estacionamiento, en los costes del Mediterráneo. Se han tenido en cuenta viajes de estancia, el régimen de PC

Los hoteles con menor estacionalidad = Hoteles de 5 y 4 *

Son empresarios, personas con mayor capacidad económica (empresarios, ejecutivos etc) que se hospedan en hoteles de alta categoría.

Otra conclusión del estudio es la diferencia de precios. Establecer la clasificación de precios por zonas (costa del Sol, Costa Brava etc); la mas barata es Costa del Maresme (a causa de la imagen de marca); esto es lo que transmite la empresa al cliente.

• El IPC

Los alojamientos y las actividades turísticas son las culpables de la subida del IPC, pero no el turismo general. El IPC genera 100.000 precios que participan en % distintos. Cada 5 años se cambia el contenido de la compra. Si quiero bajar la inflación hago rebajas

- **El IPH** (Índice de precios hoteleros)

Participa solo en un 0'55%, el resto de sectores turísticos 10'78%. Lo nota de los establecimientos hoteleros (sectores turísticos) para que la inflación suba tendría que doblar el precio de media de todo el sector en general y esto no puede ser. = 11% cesta IPC

Para que el IPC suba un 1% el sector turístico debe subir un 20%

El gobierno, para saber si han subido o no los precios, toma los precios de la recepción de los hoteles

La inflación no tiene en cuenta las subidas de precio, sino la subida de calidad (= mayor profesionalidad mayor calidad y precio)

- **Morosidad**

Los hoteleros se quejan de que la gente sale sin pagar. El cliente particular, el tour y la agencia de viajes son diferentes conceptos.

Si el hotelero tiene tanta gente que se va sin pagar, lo que tiene que hacer es aplicar la ley

ZONTUR:

- ◆ asociación española de zonas turísticas
- ◆ firmó un acuerdo con MAPFRE por si había impagos

la compañía compensa al hotel, la compañía le otorga el 85% del importe de la factura al cabo de los 90 días que se haya producido la negativa a pagar por parte de la agencia de viajes

Lising back: vendes una máquina que luego alquilas

Sinergia: beneficios indirectos obtenidos por el negocio que se genera de invertir

Iberia – accionistas – tabacalera, BBVA, La Caixa tabacalera transporta con iberia, iberia pide préstamos a BBVA o La Caixa

Obligación: deuda que tu emites y que te comprometes a pagarla a largo plazo

POLÍTICA DE PRECIOS

- Se quiere implantar en España (se ha implantado en Baleares y Canarias)
- Muy minoritario a nivel mundial no cumplen la mayor parte de los destinos
- Amplia oferta complementaria ofrecer restaurantes, varias piscinas, deportes aventura/ consumo del territorio
- – ofertas complementarias??
- Efecto fuga mayor

CAPITULO VI (del libro)

SISTEMAS DE EXPORTACIÓN

- contrato arradamiento: tu dejas toda la gestión (personal etc) a una empresa externa
- contrato management: lo único que dejas a la empresa externa es la comercialización. Es algo muy anglosajón
- franquicia: Bocatta, Pans. El franquiciador no invierte casi nada
 - ♦ know-how: contrato que firma el franquiciado para no desvelar los procesos de gestión de la gran empresa
 - ♦ Dinero
 - ◇ Entrada a fondo perdido (pagas cada vez que renuevas)
 - ◇ Cuanto mas vendas mas pagas
 - ◇ Cuota publicidad
 - ◇ Decoración etc
 - ◇ Pagar materia prima
 - ◇ cumplir un mínimo de ventas
- las habitaciones se cuentan por períodos de 24h, como máximo hay que abandonarlas a las 12h

artículo 16.4 no lo tocamos

artículo 17

- aparcamiento interior --> aquel que forma parte del edificio
- no se puede cobrar aparcamientos exteriores
- no te pueden cobrar por el uso de una piscina
- no te pueden cobrar por el uso de una tv pública

* tachar apartado e)

CAPITULO 2 ni mirarlo, solo explicación ticher

- paga y señal, mantenimiento etc reserva
- reserva hecha por una empresa turística: la paga y señal queda al libre pacto de la empresa y nosotros (si es entre 2 empresas turísticas, si que se mete la ley)
 - ♦ hasta 7 noches el 25% de todo lo contratado
 - ♦ mas de 7 noches, el 50%
- si las personas nos anulan las reservas
 - ♦ si se produce dentro de los 15 días anteriores a la prestación del servicio, el hotel puede quedarse con el depósito (artículo 18.3)
- si no se presenta: la ley dice que hay que guardar la habitación tantos días como cubre el depósito

10 noches – 50% – 5 noches = entrada 20/12 – 25/12 12h venta

- si no les has pedido depósito guardar la habitación hasta las 20h, en Cataluña
- si un cliente viene con un bono de una agencia de viajes, hay que guardarle la habitación toda la estancia
- si el cliente abandona el hotel antes de la finalización del contrato (venga de donde venga: solo AV, Turoperadoras)
 - ♦ la ley dice: sea cual sea la procedencia de la reserva, pagará el 100% de los servicios que le han prestado, y del resto el 40%
 - ♦ si se ha ido a la hora del almuerzo, pero sin almorzar
 - ◇ si el horario de almuerzo no ha terminado --> le cobraras el 40%

- ◊ si se ha cerrado el comedor --> pagará el 100% aunque no hay acomido porque es un servicio prestado
- ◆ si se va a las 15h le puedes cobrar el día entero porque la jornada empieza a las 12h

artículo 27

- comedores abiertos un mínimo de 2h (13 – 14'30)
- si el cliente se va a las 14'45 – el cliente paga solo el 40%

artículo 28

- en el precio del menú del hotel se incluye, por ley, pan y agua