

f-. Tipologías de la Demanda. Además de las motivaciones particulares del consumidor la preferencia sobre el tipo de actividades que realiza y los lugares que visita esta influido por los rasgos y comportamiento del turista que lo visita como tales (gustos, personalidad, preferencias).

Esta correlación de la conducta de los turistas y el tipo de destinos turísticos que visita fue estudiada por Stanley C. Plog (1974), quien desarrollo un modelo de análisis sobre el comportamiento de las personas en virtud de sus motivaciones y de las características, tanto de sus viajes como de los destinos seleccionados. De lo cual se deriva lo que se conoce como las tipologías o personalidades de la demanda. (Figura 1)

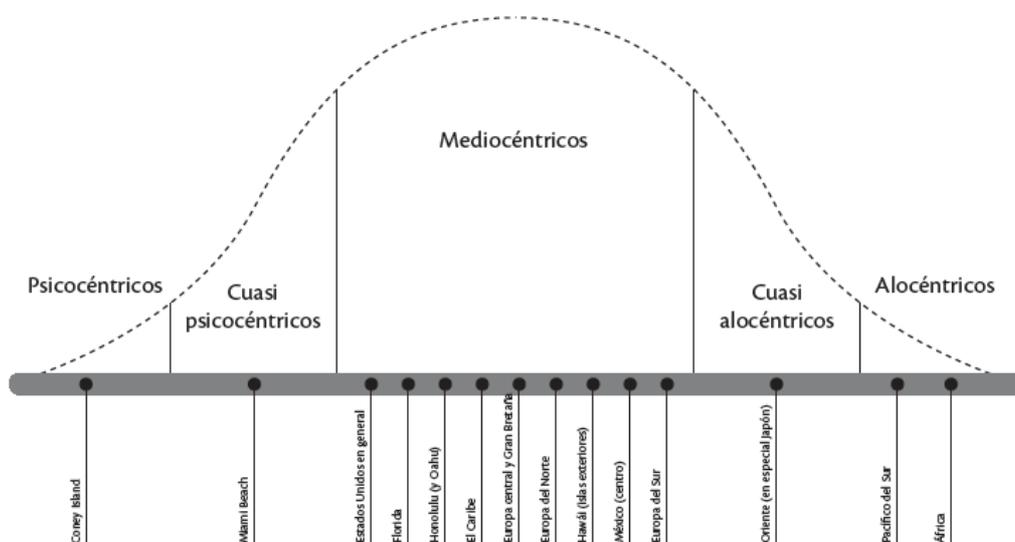


Figura 1 – Fuente: Los Elementos del Turismo – Renato Quesada (2009)

Según el modelo de Plog, los viajeros psicocéntricos buscan destinos conocidos y desarrollados, viajan con todo organizado, realizan poca actividad, utilizan servicios turísticos que les proporcionen seguridad y confort, son poco exigentes, tienen a su vez ingresos más reducidos y hacen turismo con menor frecuencia que los de los otros grupos.

Los alocéntricos prefieren zonas con poco desarrollo turístico, les gusta explorar sus alrededores y conocer a sus habitantes, son muy activos, utilizan servicios turísticos no masivos, son exigentes y viajan con mayor frecuencia, pues su nivel de vida se los permite.

Los mediocéntricos constituyen la mayoría y su comportamiento combina características de los otros grupos, de manera que viajan por igual a destinos conocidos o no y participan en actividades de todo tipo; así son también los servicios que emplean, aunque principalmente buscan hoteles y restaurantes conocidos o de cadena.

Complementando sus análisis, Plog también descubrió que las personas con menores ingresos suelen ser psicocéntricas, mientras que los individuos con ingresos superiores tienen más probabilidades de ser aloécnicos (Cooper et al, 1997: 27).

Con base en el comportamiento psicográfico, podríamos agrupar los tipos de turismo, del siguiente modo: psicocéntricos (turismo masivo), mediocéntricos (placer, salud, negocios, congresos y convenciones, deportes no especializados, naturaleza suave, cultura), y aloécnicos (naturaleza fuerte, ecoturismo, aventura, deportes especializados: buceo, alpinismo, trekking).

Este enfoque de la personalidad de los turistas se suma a los muchos otros aspectos analizados que, en su conjunto, definen su perfil para clasificarlos en grupos acordes con sus peculiaridades motivacionales (tipos de turismo) y las características de los viajes (formas de turismo).

Las motivaciones turísticas (diversión, no hacer nada, prestigio, conocer otras culturas, practicar deportes, naturaleza, visitar conocidos, obtener nuevas experiencias, retos personales, sexo) se suman a las otras singularidades de las personas, que seleccionan viajar al destino que cumple cabalmente con sus expectativas turísticas.

Es decir, en la elección y la realización de un viaje a un destino específico, intervienen factores como la motivación y el impulso de los turistas por encontrar en ese sitio lo que satisface no solo sus expectativas turísticas, sino también sus necesidades individuales y sociales (psicosociológicas), las cuales responden a las de un sujeto con una personalidad, una inteligencia y un estilo de vida propios.

Por estas peculiaridades de los turistas, se podría decir que para cada uno de ellos las "vacaciones son una extensión de su personalidad" y, por esta razón, es menester que en el núcleo receptor seleccionado encuentren todo aquello a lo que están acostumbrados y que requieren para satisfacer sus necesidades y deseos como consumidores turísticos (actuales o potenciales).

Para cumplir cabalmente la expectativa de un turista por un destino o empresa, sus prestatarios turísticos deben poner especial atención en la calidad del servicio que se debe brindar, la cual solamente se logra cuando el personal está capacitado y altamente motivado para ello.

Finalmente, debemos agregar que en lo que respecta a los turistas, conforme crece la experiencia y la confianza derivada de viajes previos, se incrementa el deseo de realizar nuevos desplazamientos, pues estos crean una necesidad (o apetito) que solo se satisface cuando se emprende otro viaje y así, sucesivamente: cuanto más se viaja, más se desea hacerlo de nuevo.

- Alojamiento.
- Alimentación.
- Tour y excursión.

El paquete turístico está integrado por el itinerario, el circuito turístico y el programa.

El itinerario. Es la secuencia de lugares a visitar durante los días que dura el programa de viaje. Incluye también las horas de salida y llegada desde o hacia los destinos elegidos. Se suele complementar la información con un circuito que ilustra gráficamente la distancia entre los atractivos.

El circuito turístico. Es la serie de rutas turísticas que vinculan los puntos de atractivo histórico, cultural, arqueológico, ecológico, etc. y los medios de transporte a utilizar.

Programa turístico. En él se señala en forma detallada lo que se ofrecerá y las actividades que se desarrollarán durante el viaje día por día indicándose los horarios. Suele incorporarse algunas reseñas de los lugares a visitar, las actividades a desarrollar, los servicios que incluye, los precios, así como recomendaciones y sugerencias para cada caso. El programa debe ser cumplido estrictamente, si se diera lo contrario, el cliente tiene derecho a reclamar por incumplimiento de contrato.

3.2 ¿A qué denominamos demanda turística?

La demanda la constituyen los visitantes que desean acceder a los diversos servicios que conforman la actividad turística.

La demanda turística, como en todo mercado, se divide en:

- Demanda turística potencial: Es aquel grupo de personas que tiene todas las características necesarias para consumir o comprar un servicio o producto turístico, pero aún no lo han consumido o comprado.
- Demanda turística actual o real: Es aquel grupo de personas que consumen o compran un servicio o producto turístico.

3.2.1 Tipología de la demanda

a. Los viajeros

Según la Organización Mundial de Turismo, a la serie de personas que se movilizan de un lado a otro, dentro o fuera de su lugar de residencia, se les denomina viajeros. Sin embargo, no todos los viajeros pueden ser cuantificados en el sistema estadístico de turismo. Los viajeros no cuantificados en las estadísticas turísticas son:

- Trabajadores fronterizos.
- Inmigrantes temporales.
- Inmigrantes permanentes.
- Nómadas.
- Pasajeros en tránsito (que no abandonan el área de tránsito del aeropuerto o puerto, incluido el traslado entre aeropuertos o puertos).
- Refugiados.
- Miembros de las fuerzas armadas.
- Diplomáticos.
- Representantes consulares (cuando se desplazan de sus países de origen hacia los países donde realizarán sus funciones, se incluye a sus empleados y acompañantes).

b. Los visitantes, unidad básica de la demanda turística

Los viajeros cuantificados en las estadísticas turísticas se denominan "visitantes" y se dividen en:



Visitante que pernocta o turista: Es el que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país o destino visitado. Dentro de este tipo de visitantes tenemos:

- No residentes, es decir, extranjeros.
- Miembros de la tripulación de barcos o aviones extranjeros en reparación o que hacen escala en el país y que utilizan los medios de alojamiento del país (no residentes).
- Nacionales residentes en el extranjero.

Visitante del día o excursionista: Es el que no pernocta en un alojamiento colectivo o privado del país visitado. Se incluye a los pasajeros en crucero, es decir, a los que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y que vuelven cada noche a éste para pernoctar. El crucero puede permanecer en el puerto varios días. Están comprendidos en este grupo, por extensión, los propietarios o pasajeros de yates y los pasajeros alojados en tren. Este tipo de visitantes se clasifica en:

- Pasajeros en crucero.
- Tripulación no residente en el país visitado y que permanece en él durante el día.
- Visitantes del día.

Los motivos para viajar de los visitantes son varios, entre ellos tenemos:

- Ocio, recreo y vacaciones.
- Visitas a parientes y amigos.
- Negocios y asuntos profesionales.
- Tratamientos médicos.
- Peregrinaciones o asuntos religiosos.
- Otros motivos.

4. ¿Cómo se clasifica la actividad turística?

Podemos clasificar la actividad turística en:

4.1 Según el tipo de desplazamiento⁶

Esta clasificación responde a la ubicación geográfica del destino visitado y lugar de residencia del visitante.

- a) **Turismo receptivo o receptor**. Es el que realizan los extranjeros o no residentes, de un país determinado a otro denominado destino. Desde el punto de vista económico su desarrollo repercute directamente en la inversión, el empleo y la generación de divisas para nuestro país.
- b) **Turismo interno o doméstico**. Es el que realizan los residentes de un país al interior del mismo. Esta clasificación se encuadra dentro del campo de acción

del turismo educativo.

- c) **Turismo egresivo o emisor.** Es el que realizan los nacionales o residentes de nuestro país al visitar países extranjeros.

4.2 Según la modalidad⁷

Esta clasificación responde a la actividad desarrollada por el visitante y puede dividirse en dos grandes grupos:

a. Turismo convencional

Es la práctica organizada y tradicional de desarrollar turismo. Los programas son predeterminados por una agencia de viajes y turismo y los servicios integrales como el alojamiento, el transporte, la alimentación y excursiones son convencionales.

b. Turismo no convencional

Se le denomina a la práctica no tradicional del turismo y tiene un carácter especializado. Por ejemplo, las caminatas, el canotaje, la observación de la naturaleza y las visitas que necesiten de accesos y servicios no convencionales. Entre estas actividades tenemos:

Turismo de aventura. que abarca, a su vez, las siguientes clases:

Turismo de aventura suave o soft. Comprende actividades de un nivel básico y aprovecha normalmente los recursos físico-recreacionales. A este tipo de turismo pueden acceder personas que no conocen a profundidad las actividades.

- Caminata o trekking.
- Canotaje en aguas de corrientes suaves.
- Kayac en aguas de corrientes suaves.
- Montañismo.
- Cabalgatas.

Turismo de aventura fuerte o hard. Es desarrollado por personas que conocen a profundidad estas actividades, pues suponen algunos riesgos.

- Puenting.
- Ala delta.
- Espeleología.
- Canotaje, kayak, montañismo en lugares de alto riesgo.

Turismo de naturaleza. Se desarrolla en zonas naturales. Existen las de interés específico y las que buscan beneficios personales de la relación con el entorno natural.

El ecoturismo. Es el turismo de naturaleza que promueve los rasgos biológicos y físicos de la naturaleza, la conservación del entorno natural y la gestión sostenible de los recursos. Comprende la observación de la naturaleza, en busca de una visión general del paisaje y la biodiversidad de lugares turísticos, como también el interés científico, que permite el estudio de la flora y fauna a profesionales en la materia.

Turismo rural. El turismo rural comprende toda actividad turística o de recreación, que se desarrolla en el medio rural de manera sostenible, dirigida principalmente a los habitantes de las ciudades que buscan alejarse de la rutina y el bullicio de las mismas, a través de unas vacaciones en el campo, en contacto con los habitantes de la localidad y la naturaleza.

El Perú, en su condición de país pluricultural, multilingüe, megabiodiverso, de variada geografía, y con un vasto patrimonio arqueológico y arquitectónico, reúne todas las condiciones para favorecer el desarrollo económico y social a través del turismo rural,

asegurando a los visitantes, una experiencia única, vivencial y participativa, además de incentivar una mejor utilización del patrimonio natural, cultural y arquitectónico.

Turismo místico o religioso. Se refiere a la corriente de viajeros con motivaciones estrictamente religiosas.

Turismo esotérico. Es aquella demanda interesada en la fuerza de la energía cósmica y su influencia en el hombre y la tierra.

4.3 Según la forma de viaje

Puede ser individual, cuando una persona viaja sola, o grupal, cuando los viajeros se desplazan en grupos familiares o laborales.

4.4 Según el tipo de viaje

Esta clasificación responde a la toma de decisión del visitante con relación a como adquiere los servicios turísticos, comprende:

a) Turismo independiente. Cuando el propio turista compra directa e independientemente los componentes del producto turístico final, es decir, el pasaje, el hotel, el tour y la alimentación.

b) Turismo organizado. Cuando el turista adquiere todos los servicios por un precio global, es decir, el "paquete turístico".

5. ¿Qué es turismo Sostenible o Sustentable?

Toda actividad turística tiene que ser sostenible de allí el término TURISMO SOSTENIBLE que según la OMT:

Es aquel que satisface las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege e incrementa las oportunidades para el futuro.

Este es concebido de tal manera que conduzca al manejo de todos los recursos de forma tal que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, manteniendo a la vez la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica u los sistemas que soportan la vida.

El turismo sostenible tiene los siguientes principios⁸:

- Utilizar los recursos en forma sostenible.
- Reducción del sobre-consumo y el derroche.
- Mantenimiento de la diversidad natural y cultural.
- Integrar el turismo en la planificación.
- Sostener la economía local.
- Involucrar las comunidades locales.
- Acuerdos consensuados entre los actores involucrados.
- Personal capacitado.
- Responsabilidad en el marketing turístico e investigación empresarial.