

Los servicios turísticos



Alma Verónica Linares Urenda.

Docente, Universidad Autónoma de Durango Campus CDMX.

Directora, Instituto de Formación de Guías Montessori.

RESUMEN

El presente texto, de orden monográfico, explora tres de los principales servicios turísticos a los que suelen recurrir los viajeros: servicios de hospedaje, de alimentación y de transportación. También se mencionan los servicios de las agencias de viajes, que es donde pueden contratarse los servicios antes mencionados.

PALABRAS CLAVE: Servicios, turismo, hospedaje, alimentación, viajes.

INTRODUCCIÓN

Los servicios de hospedaje

Las habitaciones para los huéspedes primero formaban parte de residencias privadas. Después surgieron las posadas y los cuartos de huéspedes. Ahora, las actividades de alojamiento tienen una enorme importancia económica. Muchos lugares de hospedaje, actualmente, proporcionan además de las habitaciones para el descanso y permanencia de los turistas, salones de juntas, instalaciones para congresos, restaurantes, bares, espectáculos, tiendas, casinos, gimnasios y otras instalaciones y actividades.

DESARROLLO

Los servicios de hospedaje ocupan un lugar importante entre los servicios turísticos que todo país debe ofrecer a sus visitantes. México, país turístico por excelencia, dispone cada vez más de miles de habitaciones, agrupadas en todas las categorías, para que puedan satisfacer las expectativas de los turistas que lo visitan.

Puesto que el hotel es uno de los principales prestadores de servicios turísticos, es indispensable definirlo, ya que sin su participación en la actividad turística, ésta no tendría el auge que se ha alcanzado hasta hoy. El hotel es el "lugar que proporciona hospedaje, alimentación, entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades" (Barragán del Río, 2006, p. 11). Existen diferentes tipos de servicios de hospedaje, de distintas características, precios y grados de confort.

1. **Por su dimensión o tamaño:** pequeños (hasta 80 habitaciones); medianos (hasta 200 habitaciones); grandes (más de 200 habitaciones).
2. **Por tipo de segmento de mercado al que recibe:** comerciales (generalmente de negocios), vacaciones (turistas), para convenciones y eventos de trabajo.
3. **Por la calidad de los servicios:** sistema de vocablos descriptivos (lujo, superior, primera, turista, ordinario); sistema de clave de letras (AA, A, B, C y D); sistema de estrellas (Lujo-gran turismo, 5, 4, 3, 2, 1 estrellas); sistema de diamantes (1 a 5 diamantes).
4. **Por su operación:** permanentes (operan todo el año); de estación (operan en determinadas épocas).
5. **Por su organización:** independientes, de cadena, franquicias.
6. **Por su ubicación:** de playa, de montaña, de ciudad.

Tipos de servicios de hospedaje

Esta clasificación depende del tipo de servicios que puede disponer el huésped.

- **Albergue:** orientado principalmente a viajeros jóvenes; localizado en centros vacacionales de excursionismo; con comodidades mínimas.
- **Campamentos:** áreas para acampar, se pueden utilizar casas de campaña o camiones remolque.
- **Casa de huéspedes:** funcionan como hoteles pequeños y económicos; se rentan por días, semana o mes, ofrecen opcionalmente el servicio de alimentación en un comedor común y el de lavado de ropa.
- **Motel:** se localizan principalmente a lo largo de las carreteras y en la entrada y entronque de las autopistas con las ciudades. Tienen una construcción horizontal

en el área que ocupan. Proporcionan habitación, baño y área de estacionamiento; las habitaciones tienen por lo general entrada directa desde el estacionamiento. Se comenzaron a utilizar en 1940 en Estados Unidos y surgen por la necesidad de los turistas que se desplazan en automóvil.

- **Hotel:** establecimiento edificado tradicionalmente en forma vertical, proporciona además del servicio de hospedaje, otros servicios complementarios, como espacios sociales, alberca, restaurantes, bar, centro nocturno, agencia de viajes, salón de belleza, peluquería, spa, gimnasio, etc.
- **Condominios:** se encuentran principalmente en zonas turísticas, son apartamentos completamente equipados con cocina, comedor, dos o más habitaciones, sala, baño; generalmente se ofrecen a turistas que viajan en grupo con deseos de permanecer en él por una temporada larga de vacaciones. Se rentan por un periodo de una semana o hasta un mes.
- **Tiempo compartido:** derivación del tipo anterior, únicamente que se compra membresía para determinado periodo del año.
- **Hacienda:** se caracteriza por estar dentro de antiguas casas de arquitectura colonial, frecuentemente contrastan con sus modernos servicios de comedor, alimentos y entretenimiento.
- **Histórico:** hospedaje que se ofrece dentro de edificios restaurados, generalmente construidos en siglos pasados, que reflejan el ambiente de la época en que se edificó y su región circundante. Las habitaciones tienen todos los servicios modernos.
- **Hotel balneario:** establecimiento de hospedaje construido cerca de manantiales de aguas curativas, con especial énfasis en regímenes dietéticos, tratamientos médicos, o de descanso.



Actualmente existen otros servicios de hospedaje cuyos servicios se compran por internet o mediante aplicaciones de dispositivos móviles.

Planes de hospedaje

Independientemente del tipo o categoría del hotel de que se trate, al servicio de hospedaje se puede agregar el servicio de alimentos. Existen cuatro planes de alojamiento.

- a) Plan europeo: sin alimentos.
- b) Plan continental: con desayuno.
- c) Plan americano modificado: desayuno y comida o cena (media pensión).
- d) Plan americano: con desayuno, comida y cena.
- e) Plan todo incluido: con todos los alimentos de desayuno, comida, cena, bebidas ilimitadas, servicios de entretenimiento.

Servicios de alimentos

El servicio de alimentos y bebidas forma parte de la gama de servicios turísticos que se ofrecen para satisfacer las necesidades y deseos del turista en general. Este servicio es proporcionado al turista mediante una gran diversidad de establecimientos, los cuales varían en cuanto a instalaciones, operación, precio. Un restaurante es el establecimiento que se dedica a la venta de alimentos y bebidas preparadas, mediante

un servicio especializado y dirigido principalmente al segmento de turistas nacionales e internacionales.

Clasificación de servicios de alimentación

Se aplican diversos criterios para clasificar a los restaurantes, de acuerdo con sus diferentes características:

a) Tipo de cocina.

- **Restaurantes gourmet:** es aquel que ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer platillos delicados. El servicio y los precios corresponden a la calidad de la comida.
- **Restaurantes de especialidad.** Este tipo de restaurante ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Puede especializarse en una determinada clase de comida por ejemplo: cocina mexicana, francesa, vegetariana, etc.
- **Restaurante de generalidades:** es aquel que ofrece platillos convencionales, que pueden incluir algunos de tipo especialidad o incluso gourmet, en donde se consideran, por ejemplo, las cafeterías.

b) Tipo de servicios.

- **Servicio a la mesa:** en este servicio el mesero les sirve a los comensales directamente en la mesa.
- **Servicio en la barra:** este servicio es semejante al anterior, sólo que los clientes se sientan frente a un mostrador llamado barra y allí les atiende el mesero.
- **Servicio para llevar:** en este tipo de servicio el cliente decide qué alimentos llevar; posteriormente los paga en caja y le entregan los alimentos debidamente empaquetados. Dentro de este tipo se consideran los denominados de comida rápida.
- **Autoservicio:** a este servicio se le conoce también como tipo buffet. En él los alimentos se montan en mesas donde los comensales pasan y ellos mismos se sirven lo que desean; posteriormente, los clientes llevan en una charola o platos a su mesa los alimentos que seleccionaron.

c) Por la forma de ofrecer sus servicios.

- **A la carta:** se refiere a una lista de diferentes platillos, impresa, de la cual el comensal hace su elección. Por lo general la carta o menú incluye los siguientes alimentos: entremeses, sopas, pastas, mariscos, ensaladas, carnes, postres, bebidas y vinos.
- **Menú fijo:** se refiere a una lista corta de platillos en los que el comensal no tiene variedad de elección, siendo ésta integrada por: una sopa, un platillo fuerte (guisado), postre y bebida. Este tipo de servicio se ofrece en lo que se conoce como fonda o cocina económica.

d) Por su principal mercado.

- **El orientado a los hombres de negocios** se encuentran, por lo general, en centros urbanos e industriales importantes.
- **El orientado a la familia,** donde se ofrecen menús variados para diversos gustos, son por lo general sencillos y económicos.
- **El orientado al mercado turístico,** se ubica en lugares turísticos y sus esfuerzos de promoción se dirigen principalmente a los turistas nacionales e internacionales.

e) Por su dimensión o tamaño.

- **Grandes:** de 40 o más mesas (160 personas o más).
- **Medianos:** de 30 a 39 mesas (de 120 a 159 personas).
- **Pequeños:** de 15 a 29 mesas (de 60 a 120 personas) (De la Torre Francisco, 2008, p. 13.).

Los restaurantes cuya capacidad sea inferior a las mencionadas pueden no considerarse como prestadores de servicios turísticos, ya que no cumplen con los requisitos necesarios mencionados en la reglamentación de la Secretaría de Turismo.

f) Tipo de administración.

- **Independiente:** no se rigen bajo otra empresa o nombre comercial.
- **Cadena:** se rigen bajo otra empresa o nombre comercial.
- **Franquicia:** se adquiere el nombre comercial del establecimiento a través de la compra de los derechos de uso del mismo.

g) La Asociación Mexicana de Restaurantes, A.C. hace la siguiente clasificación (Barragán del Río, 2006, p. 240):

- **Restaurante clásico:** ofrece platillos finos siguiendo tradiciones culinarias, especialmente europeas.
- **Restaurante de lujo:** ofrece alimentos con refinamiento fuera de lo común, utilizando insumos generalmente importados.
- **Restaurante típico mexicano:** ofrece especialidades mexicanas en sitios rústicos o sofisticados, de tipo rancharo o colonial, pero con el sabor y decoración de México.
- **De cocina internacional:** expende alimentos de la gastronomía internacional o de algún país en particular.
- **Restaurante divertido:** establecimiento de alimentos donde el ambiente y animación impiden el aburrimiento.
- **Restaurante de negocios:** ofrece buena comida en atmósfera tranquila y propicia para la charla discreta y cordial.
- **Restaurante romántico:** para ocasiones en que se requiera intimidad; su decorado es *ad hoc* y por lo general se cena a la luz de las velas.

La Secretaría de Turismo (SECTUR) hace una clasificación de cinco grupos: de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta clase, identificándolos con cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor. Esta clasificación, al igual que la de los establecimientos de hospedaje, debe reunir determinadas características.



Al igual que con los servicios de hospedaje, ya hay restaurantes cuyos consumos pueden solicitarse por internet o mediante aplicaciones de dispositivos móviles y que fácil y rápidamente llegan al destino del turista o comensal.

Servicios de viajes

El servicio de la agencia de viajes nació como resultado de la falta de información, orientación y organización que existía en el pasado para realizar el desplazamiento turístico; es decir, tanto el traslado como la estancia en los destinos a los que se dirigen los turistas. Cabe mencionar que la persona que inició esa actividad fue Tomas Cook, en

1841, cuando efectuó un viaje organizado entre Leicester y Longborough, Inglaterra, lo que le valió, por su labor continuada, ser considerado por muchos teóricos del turismo como el padre del moderno turismo organizado.

La definición de agencia de viajes es: “Una empresa de servicios turísticos que actúa como intermediario entre personas que requieren desplazarse y prestadores de servicios turísticos específicos, proporcionando orientación y asesoría en los casos correspondientes” (Ramírez Blanco, 2003, p. 80).



La labor que cumple la agencia de viajes dentro del conjunto de las actividades de la industria turística se debe a la actividad como agente intermediario entre los turistas y los prestadores de servicios turísticos.

Entre otras funciones de las agencias de viajes están:

1. Proporcionar en forma oral o impresa información general y específica sobre localización y costumbres de los lugares de atractivo turístico, trámites, permisos y seguros especiales, transportes, viajes organizados, alojamiento, alimentación, recreación.
2. Facilitar la tramitación de documentos como pasaportes, visas, etc.
3. Realizar las reservaciones de hoteles, transportación, excursiones, eventos o espectáculos.
4. Vender los boletos de diferentes tipos de transportación turística.
5. Realizar el diseño de “paquetes” de viaje, es decir, la combinación de servicios de alojamiento, alimentos y transporte.
6. Reservar y/o contratar servicios complementarios, como guías de turistas e intérpretes.
7. Llevar a cabo la promoción de los atractivos y servicios turísticos disponibles en el país o localidad donde se encuentre.
8. Organizar y llevar a cabo la realización de congresos y convenciones, denominados también eventos especiales.



El número y calidad de las funciones de las agencias de viajes determinarán su magnitud y operación, tipo de mercado, forma de administración, entre otros factores.

Considerando el tipo de operación de las agencias de viajes, se clasifican en:

- **Minoristas:** venden directamente al público servicios turísticos que operan o generan otros prestadores de servicios. Funcionan con un mínimo de empleados.
- **Mayoristas:** integran y operan sus servicios turísticos y los venden por medio de otras agencias, además de hacerlo también directamente al público. Trabajan con operadores de viajes y cuentan, según su volumen de operación, con sucursales para atender un mayor número de público.
- **Operadoras:** empresa que en combinación con los transportistas y servidores turísticos o por contar con su equipo de transporte e instalaciones de hospedaje propios,

organiza, opera y vende viajes por medio de las agencias mayoristas o minoristas y no directamente al público.

Además, por el tipo de mercado las agencias de viajes se clasifican en:

- **Agencias de turismo receptivo:** son las que organizan viajes y/o proporcionan ciertos servicios aislados al turista que proviene de un lugar distinto al de la localización de la agencia.
- **Agencias de turismo de exportación:** son las que venden tanto servicios aislados como viajes organizados, generalmente por otra agencia del exterior, a turistas nacionales que visitan el extranjero.

Otra clasificación de acuerdo con el grado de orientación hacia un determinado servicio o destino especial, conduce a las llamadas agencias de viajes especializadas:

- **De un solo destino:** por ejemplo, Canadá, China, Francia, etc.
- **De cruceros:** viajes organizados por mar.
- **De intercambio cultural:** cursos de idiomas, campamentos fuera del país donde se encuentre la agencia.
- **Organizadores de congresos y convenciones.**

Servicios de transportación

Finalmente, el último aspecto de importancia de los servicios turísticos es el concerniente a la transportación. El transporte turístico procura el mayor y mejor aprovechamiento del tiempo libre, mientras que el transporte público proporciona los medios para lograr un ágil intercambio de mercancías y personas en el ámbito estricto de las actividades de un país. Por tanto, puede decirse que la transportación turística es el servicio que realiza el movimiento de pasajeros, al permitir el traslado del lugar de residencia habitual a uno diferente, con el objetivo de obtener descanso, placer u otra clasificación del tiempo libre.

Transporte aéreo

Este tipo de transportación se incorporó al turismo hasta varios años después de su aparición, y constituye hoy, por su rapidez, alcance, frecuencia y seguridad, el medio más utilizado por el turista. El servicio de transporte turístico puede ser regular e irregular y realizarse en el interior de un país (vuelos nacionales o domésticos), o hacia el exterior (vuelos internacionales). El transporte aéreo regular está determinado por líneas aéreas autorizadas, sujeto a tarifas, y a medidas de operación oficiales, tanto de los gobiernos de cada país como de las asociaciones internacionales de transporte: IATA, OACI, FAI (IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo; OACI: Organización de la Aviación Civil Internacional; FAI: Federación Aeronáutica Internacional).

Proporciona un servicio en forma continua, con frecuencias e itinerarios previamente establecidos. Puede ser proporcionado por empresas privadas y oficiales, en algunos países.

El transporte aéreo irregular presenta particularidades en su operación, pues no cuenta con frecuencias establecidas, sino que se realizan de acuerdo con la demanda de los vuelos, éstos también reciben el nombre de vuelos *charter* y se realizan en aviones

alquilados a compañías de vuelos regulares, especialmente para aquellas de menor uso tanto en épocas de gran actividad como en las de poco tráfico. Operan con tarifas independientes, en ocasiones más bajo que el servicio de vuelos regulares, debido a que abaten los costos de mantenimiento y operación que implica para las líneas aéreas regulares.

Transporte terrestre

El transporte terrestre sigue siendo el servicio más utilizado por los turistas convencionales, debido al precio accesible y por el grado de penetración hacia el lugar a visitar, sea este un destino parcial o final. La participación del transporte terrestre en el desplazamiento turístico guarda una estrecha relación con el aumento y mejoría de las vías de comunicación terrestre, es decir, calles, carreteras, líneas ferroviarias. La clasificación del transporte terrestre se puede distinguir a continuación: 1) **transporte carretero**: que se brinda en automóvil o autobús; y 2) **transporte ferroviario**: que es cada vez más rápido, confortable y seguro, como efecto de la competencia a la que lo han sometido los otros medios de transporte, su amplia penetración hasta sitios muy apartados, aunado a tarifas accesibles, lo sitúan en la preferencia del turista, sobre todo aquellos que lo utilizan en distancias cortas en vacaciones.

Transporte acuático

Los requerimientos del desplazamiento turístico con la transformación técnica en la calidad y cantidad de las embarcaciones que recorren océanos, mares, lagos, ríos, etc. han permitido mejorar las condiciones del transporte acuático, en especial el marítimo. En general, la variedad de este tipo de transporte se aprecia por su utilización, en dos tipos de embarcaciones: 1) deportivas de uso individual: canoas, lanchas de motor y de remos, veleros, generalmente utilizados en la práctica de deportes acuáticos (pesca, buceo, regatas); y 2) recreativas de uso colectivo: barcos de pequeño tamaño, mediano y de gran calado, para la realización de recorridos fijos o eventuales en forma de circuito, a nivel local, regional e internacional.

El servicio de líneas regulares es el que da acceso a dos puertos de considerable tráfico turístico. Los transportes que mayormente proporcionan este servicio son:

- **Ferry-boat**: barca de vapor, acondicionada para el transporte de pasajeros o vehículos con instalaciones de alimentación, recreación, que dependen según la duración y distancia del viaje.
- **Car-ferry**: es una variante del anterior, y son embarcaciones especialmente construidas para las empresas ferrocarrileras que dan servicio a los turistas de transportarse junto con su propio automóvil, de preferencia a otro país.
- **Hidrofoil**: es una embarcación dotada de aletas que utiliza a modo de esquíes, sin perder contacto con el agua; sus modelos y capacidad de pasaje son variables, pero en promedio pueden transportar 120 pasajeros. Un ejemplo de este tipo de embarcación es el que se proporciona en el estado de Quintana Roo de Cancún a Cozumel o Isla Mujeres.
- **Hovercraft**: es una embarcación "voladora" que se sustenta por medio de un colchón de aire. Su capacidad promedio es de 18 a 20 pasajeros (Ramírez Blanco, 2003, p. 93).
- **Los cruceros turísticos** son recorridos de duración y distancia variable y pueden ser nacionales e internacionales, fluviales y marítimos. Los fluviales se realizan al recorrer ríos, ya sea nacionales o si recorren el territorio de más de dos países, internacionales.

CONCLUSIONES

Los servicios turísticos se pueden dividir en tres grandes grupos de servicios: hospedaje, alimentación y transporte, además del servicio de las agencias de viajes que pueden ayudar a los viajeros a organizar y contratar todos o sólo algunos de esos servicios.

En la actualidad, la complejidad del consumidor turista y el incremento y diversidad de servicios han ampliado aún más la gama de posibilidades que los viajeros nacionales o internacionales pueden tener al experimentar sus tiempos vacacionales, ahora el reto es hacer la mejor selección de servicios de entre la posible oferta.

BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. (2006). *Efectos económicos socioculturales y ambientales del Turismo*. México: Trillas.

Barragán Del Río, I. (2006). *Hotelería*. México: IPN.

De la Torre, F. (2008). *Administración Hotelera, segundo curso*. México: Trillas.

Goldstone, P. (2003). *Turismo más allá del Ocio y del Negocio*. España: Random House Mondadori.

Molina, S. (2006). *El Posturismo*. México: Trillas.

Pearce, D. (1988). *Desarrollo turístico: su planificación y ubicación geográfica*. México: Trillas.

Ramírez Blanco, M. (2003). *Teoría General del Turismo*. México: Diana.

Ramírez Cavassa, C. (2006). *Visión integral del turismo. Fenómeno dinámico universal*. México: Trillas.