

# Índice

<b>Presentación</b> .....	13
<i>Unidad didáctica I</i>	
<b>Conceptos básicos</b> .....	15
Objetivos de esta unidad didáctica .....	15
Introducción .....	15
I.1. PATRIMONIO CULTURAL. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍAS .....	15
I.2. DEL COLECCIONISMO ELITISTA AL CONSUMO MASIVO .....	19
I.3. TURISMO CULTURAL. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍAS .....	21
En esta unidad didáctica hemos aprendido que ... ..	25
Actividad de evaluación .....	26
<i>Unidad didáctica II</i>	
<b>Marco legal e institucional en el que se desarrollan el turismo cultural y la gestión del patrimonio</b> .....	27
Objetivos de esta unidad didáctica .....	27
Introducción .....	27
II.1. LEGISLACIÓN SOBRE PATRIMONIO HISTÓRICO Y LEGISLACIÓN TURÍSTICA .....	27
II.2. AGENTES CLAVE EN EL ÁMBITO TURÍSTICO Y CULTURAL .....	31
II.2.1. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) [31]. II.2.2. Organización Mundial del Turismo (OMT) [34]. II.2.3. El Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (Icomos) [35]. II.2.4. Consejo Internacional de Museos (ICOM) [36]. II.2.5. Organización de las Ciudades del Patrimonio Mundial (OCPM) [37].	
II.3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO CULTURAL .....	38
II.3.1. Carta del Turismo Cultural [38]. II.3.2. Carta del Turismo Sostenible [43]. II.3.3. Código Ético Mundial para el Turismo [46]. II.3.4. Carta de Principios sobre Museos y Turismo Cultural [48]. II.3.5. Código deontológico del gestor cultural [51].	
En esta unidad didáctica hemos aprendido que ... ..	51
Actividad de evaluación .....	52
<i>Unidad didáctica III</i>	
<b>El patrimonio cultural en el mercado turístico (I)</b> .....	53
Objetivos de esta unidad didáctica .....	53
Introducción .....	53
III.1. EL PATRIMONIO EN EL MERCADO: SINERGIAS Y TENSIONES .....	54
III.2. RECURSO PATRIMONIAL NO ES LO MISMO QUE PRODUCTO CULTURAL .....	59

III.3. PECULIARIDADES DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS .....	62
III.4. IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO CULTURAL .....	64
III.5. LA CAPACIDAD DE CARGA DEL PATRIMONIO, EL LÍMITE DEL PRODUCTO CULTURAL .....	68
III.6. HACIA LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO. BUENAS PRÁCTICAS .....	70
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	73
Actividad de evaluación .....	74

#### *Unidad didáctica IV*

<b>El patrimonio cultural en el mercado turístico (II)</b> .....	77
Objetivos de esta unidad didáctica .....	77
Introducción .....	77
IV.1. MONUMENTOS Y RESTOS ARQUEOLÓGICOS .....	77
IV.2. MUSEOS .....	83
IV.3. MUNICIPIOS PARA VIAJAR EN EL TIEMPO .....	88
IV.4. PRODUCTOS BASADOS EN LA VIDA Y LA OBRA DE LOS ARTISTAS .....	91
IV.5. PATRIMONIO INDUSTRIAL Y MINERO .....	92
IV.6. ITINERARIOS CULTURALES .....	94
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	96
Actividad de evaluación .....	96

#### *Unidad didáctica V*

<b>El público del patrimonio cultural</b> .....	97
Objetivos de esta unidad didáctica .....	97
Introducción .....	97
V.1. POR QUÉ ES IMPORTANTE CONOCER AL PÚBLICO .....	98
V.2. CÓMO ES EL PÚBLICO DE LA CULTURA .....	99
V.2.1. Instituto de Estudios Turísticos (IET) [100]. V.2.1.1. Frontur y Egatur [101]. V.2.1.2. Familiar [103]. V.2.2. Ministerio de Cultura [104]. V.2.3. Otras fuentes de información. El caso de Andalucía [107]. V.2.4. Recopilando, el público de la cultura es... [109].	
V.3. FACTORES QUE INCIDEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR CULTURAL .....	109
V.4. SEGMENTACIÓN DEL PÚBLICO DE LA CULTURA .....	113
V.5. ESTUDIOS DE PÚBLICO. METODOLOGÍA .....	116
V.5.1. La observación del comportamiento del visitante [117]. V.5.2. Técnicas de autoinforme [118]. V.5.2.1. La encuesta [118]. V.5.2.2. La entrevista [120]. V.5.3. Tests [122].	
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	123
Actividad de evaluación .....	124

#### *Unidad didáctica VI*

<b>Del recurso al producto. Cómo crear un producto turístico-cultural</b> .....	125
Objetivos de esta unidad didáctica .....	125
Introducción .....	125
FASE I: ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	126

FASE II: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DEL BIEN PATRIMONIAL Y DEL ENTORNO .....	127
1. Análisis del recurso patrimonial [128]. 2. Análisis del entorno del recurso patrimonial [130].	
2.1. Microentorno o entorno inmediato del recurso patrimonial [130]. 2.2. Análisis del macroentorno del recurso patrimonial [134]. 3. Diagnóstico [137].	
FASE III: IDENTIFICACIÓN DEL PÚBLICO OBJETIVO.....	139
FASE IV: PROPUESTA Y ESTUDIO DE ALTERNATIVAS.....	141
FASE V: TOMA DE DECISIONES Y EJECUCIÓN.....	147
FASE VI: PRUEBA DE MERCADO .....	148
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	149
Actividad de evaluación .....	150

### *Unidad didáctica VII*

<b>La interpretación del patrimonio</b> .....	151
Objetivos de esta unidad didáctica.....	151
Introducción.....	151
VII.1. QUÉ ES LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO.....	152
VII.2. MEDIOS QUE FACILITAN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO .....	155
VII.2.1. Medios para preparar la visita [156]. VII.2.2. Medios dispuestos en el sitio patrimonial [157].	
VII.3. ESTRATEGIAS UTILIZADAS EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO .....	160
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	163
Actividad de evaluación .....	164

### *Unidad didáctica VIII*

<b>Del producto a la oferta. Precio, promoción y distribución</b> .....	165
Objetivos de esta unidad didáctica.....	165
Introducción.....	165
VIII.1. PRECIO.....	165
VIII.1.1. La fijación del precio del producto cultural [166]. VIII.1.2. ¿Precio o precios? Estrategias diferenciales [169]. VIII.1.3. Condicionantes que hay que valorar en la fijación del precio [171]. VIII.1.4. Otros ingresos [174].	
VIII.2. PROMOCIÓN .....	175
VIII.2.1. Para qué sirve la promoción [175]. VIII.2.2. Decisiones clave en publicidad [176]. VIII.2.2.1. Determinación de los objetivos [177]. VIII.2.2.2. Diseño del mensaje [177]. VIII.2.2.3. Determinación del presupuesto disponible y selección de medios [178]. VIII.2.2.4. Determinación del momento en el que se realizará la acción [179]. VIII.2.2.5. Evaluación de la eficacia de las acciones publicitarias [180]. VIII.2.3. Medios de promoción [180].	
VIII.3. DISTRIBUCIÓN .....	183
VIII.3.1. Distribución directa [183]. VIII.3.2. Distribución indirecta [184].	
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	188
Actividad de evaluación .....	190

*Unidad didáctica IX*

<b>Herramientas de seguimiento, evaluación y prospectiva</b> .....	191
Objetivos de esta unidad didáctica .....	191
Introducción .....	191
IX.1. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	191
IX.1.1. Encuestas de satisfacción [191]. IX.1.2. Auditorías internas [192]. IX.1.3. Entrevistas a agentes clave [193]. IX.1.4. Cuadros de mando [194].	
IX.2. HERRAMIENTAS DE PROSPECTIVA .....	197
IX.2.1. <i>Benchmarking</i> [197]. IX.2.2. Análisis Delphi [201]. IX.2.3. Método de escenarios [203]. IX.2.4. <i>Focus group</i> con consumidores [205].	
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	207
Actividad de evaluación .....	208

*Unidad didáctica X*

<b>La gestión turística de la ciudad patrimonial. Cuando la ciudad es el recurso</b> .....	209
Objetivos de esta unidad didáctica .....	209
Introducción .....	209
X.1. CIUDAD PATRIMONIAL Y TURISMO .....	210
X.1.1. La ciudad patrimonial en la historia de las actividades turísticas [210]. X.1.2. El turismo en la estrategia de la ciudad [211]. X.1.3. Por qué el turismo cultural puede ser un eje estratégico en la ciudad patrimonial [213]. X.1.3.1. Porque crea empleo [213]. X.1.3.2. Porque contribuye a la conservación del patrimonio urbano [214].	
X.2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS CULTURALES. METODOLOGÍA .....	215
X.2.1. Análisis de la ciudad patrimonial y su entorno [215]. X.2.1.1. Análisis de la ciudad [215]. X.2.1.2. Análisis del entorno [219]. X.2.2. Diagnóstico [219]. X.2.3. Determinar qué destino queremos [220]. X.2.4. Elaborar la estrategia de desarrollo turístico [221]. X.2.5. Ejecución de la estrategia y aplicación de las acciones [222]. X.2.6. Seguimiento y control de la actividad turística en la ciudad patrimonial [223].	
X.3. LA MUSEALIZACIÓN DE LA CIUDAD Y SU LECTURA INTERPRETATIVA .....	223
X.4. MEDIOS PARA LA DINAMIZACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD PATRIMONIAL .....	225
X.4.1. Ser sede de un gran evento [226]. X.4.2. Capitalidad europea de la cultura [230]. X.4.3. La declaración de la Unesco como patrimonio de la humanidad [233].	
En esta unidad didáctica hemos aprendido que...	235
Actividad de evaluación .....	236
Cuestiones que hay que resolver .....	237
<b>Glosario</b> .....	239
<b>Tests de autoevaluación</b> .....	241
<b>Soluciones de los tests de autoevaluación</b> .....	261
<b>Bibliografía</b> .....	263