



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE**



**Actividades deportivas y/o recreativas en el medio natural:** Aquéllas que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la misma naturaleza en el medio en el que se desarrollen y a las que les es inherente el factor riesgo.

**Calidad de un producto o servicio:** Percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Centro de Información Turística:** Organización encargada de proveer información a los turistas potenciales y turistas que visitan un determinado lugar con el fin de facilitar su decisión de viajar, facilitar su estadía y disminuir el riesgo de experiencias negativas durante su viaje, influyendo positivamente en la imagen del destino turístico.

**Comercializar:** Desarrollar y organizar los procesos necesarios para facilitar la venta de un producto.

**Control presupuestario:** Proceso que permite evaluar la actuación y el rendimiento o resultado obtenido en cada centro de información; para ello se establecen las comparaciones entre las realizaciones y los objetivos iniciales recogidos en los presupuestos, a las que suele denominarse variaciones o desviaciones.

**Convenio colectivo:** Acuerdo celebrado entre empresarios y trabajadores para fijar normas (aspecto normativo) que regularán las condiciones de trabajo en un ámbito laboral determinado (empresa o sector) y los derechos y obligaciones de las partes (aspecto obligacional).

**Destino turístico:** Lugar en el cual se concentran instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de los turistas que llegan a dichos lugares. Un destino turístico, según el consumidor, puede ser un país, una región, una ciudad o un lugar concreto.

**Dinámicas de equipos de trabajo:** Conjunto de conocimientos teóricos y de herramientas en forma de técnicas grupales que permiten conocer al grupo, la forma de manejarlo, aumentar su productividad y de afianzar las relaciones internas y aumentar la satisfacción de los que componen el grupo.

**Itinerario:** Es la dirección y descripción de un camino o recorrido, que incluye menciones a los lugares, paradas y accidentes que pueden encontrarse a lo largo de él.



**Manual de procedimientos:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa u organización empresarial.

**Mercado Turístico:** Sector económico que engloba a todas las empresas que comercializan productos y servicios vinculados a los viajes. Este mercado suele tener relación con el ocio, pero también con los viajes por negocios, estudios y otros motivos.

**Oficina de información turística:** lugar donde se presta un servicio integral de información sobre la oferta turística de un entorno local: servicios, recursos, instalaciones, actividades, eventos, fiestas, rutas, excursiones, destinos, ocio y cualquier otra información de interés turístico.

**Plan de ordenación territorial:** Herramienta técnica que poseen los municipios para planificar y ordenar su territorio.

**Producto Turístico:** Conformado por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor llamado "turista".

**Rutas:** Camino, carretera o vía que permite transitar desde un lugar hacia otro.

**Servicios turísticos:** Conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan de forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de una determinada corriente turística, tales como alojamiento, atracciones, restaurantes, medios de transporte, entre otros..