

Estándar de Cualificación

Consultoría y promoción de servicios turísticos

Código 1015-33-15-1-01



Setiembre, 2025

EMPEZAR

Índice

I. Identificación de la cualificación	6
II. Descripción de las competencias específicas	9
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	19
IV. Contexto laboral	20
V. Emisión de diploma	24
VI. Glosario de términos	25

EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)¹ con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)¹ – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 1015 Viajes, turismo y actividades recreativas, incluye:

Viajes y turismo es el estudio del mercadeo y publicidad de destinos turísticos y eventos. Incluye el estudio de las prácticas de billetes y reservas. Actividades recreativas es el estudio de las actividades recreativas y de ocio para individuos y grupos.

Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí:
Rappel (ascenso-descenso en cuerda)
Actividades de aventura
Formación de personal de tierra (aeropuerto)

¹ Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

Consultoría y promoción de servicios turísticos

1015-33-15-1-01

3

Guía, asesoría turística
Recreación y entretenimiento
Comercio turístico (programas)
Servicios de agencia de viajes
Viajes y turismo
Servicios de viaje

Inclusiones

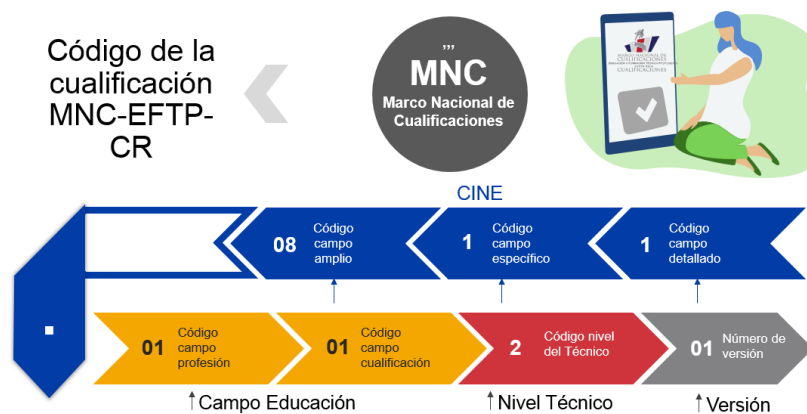
Aquí se incluye formación básica sobre cómo tratar a los turistas.

Exclusiones

El estudio de las actividades recreativas y de ocio para los escolares está excluido de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0922 «Asistencia a la infancia y servicios para jóvenes».

Código de la cualificación

La codificación de la cualificación está conformada por once dígitos que permiten su trazabilidad con los campos de la CINE y el campo educación definido por el MNC-EFTP-CR. Los primeros cuatro dígitos corresponden a la codificación de los campos amplio, específico y detallado de la CINE-F-2013; los cuatro siguientes corresponden al campo educación, el cual está subdividido en campo profesión y en campo cualificación; continuando con el dígito que obedece al nivel de cualificación y, por último, dos dígitos que establecen la versión.



1015-33-15-1-01

4

Elaborado por

- Equipo técnico-metodológico interinstitucional:
Andrea Zamora Víquez. Instituto Nacional de Aprendizaje
Inmaculada Chaves Monge. Instituto Nacional de Aprendizaje
Ricardo Bonilla Bonilla. Instituto Nacional de Aprendizaje
Sharon Eugenie Jones Chisholm. Universidad de Costa Rica
Julio Alberto Brenes Arroyo. Universidad de Costa Rica
Euclides José Arce Porras. Colegio Universitario de Cartago
- Equipo asesor de la metodología:
Laura Vargas Jiménez. MNC-EFTP-CR

Agradecimiento

A las personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en las etapas del proceso metodológico:

- Empresas y organizaciones que participaron en las entrevistas del sector productivo:
Carlos Rolando Salazar Vanegas. Vandara Explore
Michael Smith Velásquez. Vandara Explore
Geovanny Moya Vega. Amstar
Carlos Jiménez Ríos. Amstar
Yoselyn Condega Meza. Amstar
Daniela Rivera Sánchez. Spirit Airlines Costa Rica
Andrés Molleda Segura. Agencia de viajes Go Green Travel Costa Rica
Wilfrido Salazar Castro. Diamante Eco Adventure Park
Carlos Doderó Centeno.

1015-33-15-1-01

5

Johan Barrantes Rojas. AMSTAR

Edgar López Hernández.

Yendry Alvarado Vargas. Delta Airlines

- Empresas y organizaciones que participaron en la validación:

Katherine Luciana Mairena Martínez. Delta Airlines

Junior Castillo Bado. Hotel Westin Playa Conchal

Rolando Varela Díaz. Conexpres de Centroamerica

Yadir Quirós Ruiz. TAM Corporation Costa Rica

Carlos Doderó Centeno.

Johan Barrantes Rojas. AMSTAR

Pilar Mejías Solano.

Carla Araya Córdoba. Thermal Springs & Adventure Vandara

Florita Jara Ramírez

Línea Aérea Volaris

Angie Vásquez Espinoza. Hotel Hacienda Guachipelín

Jhonny Josué Rojas Rojas

Farnier Venegas. Agencia de Viajes Faytur

Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el **Acuerdo N° tres**, el día **treinta** del mes **septiembre** del año **dos mil veinticinco**.

Control de versiones

No aplica

1015-33-15-1-01

6

I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1015-33-15-1-01

2

Cualificación (Nombre): Consultoría y promoción de servicios turísticos

3

Campo Amplio: 10 Servicios

4

Campo Específico: 101 Servicios personales

5

Campo Detallado: 1015 Viajes, turismo y actividades recreativas

6

Campo Profesión: 33 Servicios Turísticos

7

Campo Cualificación: 15 Gestión de servicios turísticos

8

Nivel de cualificación: 1

9

Versión: 01

10

Fecha de aprobación: agosto, 2025

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: Bachillerato en Educación Media

12

Nivel de escolaridad requerido para la titulación: Bachillerato en Educación Media

13

Competencia general: Realizar la gestión, asesoramiento, promoción y comercialización de servicios turísticos, acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico, de la organización y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

14

Competencias específicas y resultados de aprendizaje de otros estándares requeridos para la articulación con esta cualificación:

No aplica

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1015-33-15-1-01
 Consultoría y promoción de servicios turísticos

Realizar la gestión, asesoramiento, promoción y comercialización de servicios turísticos, acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico, de la organización y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

CE1

1

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente y colaboradores, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

CE2

2

Desarrollar las ventas de bienes y servicios, mediante técnicas asertivas, según el canal, procedimientos y políticas establecidas por la organización.

CE3

3

Realizar la gestión de servicios turísticos, acorde con las necesidades de la clientela y normativa vigente.

CE4

4

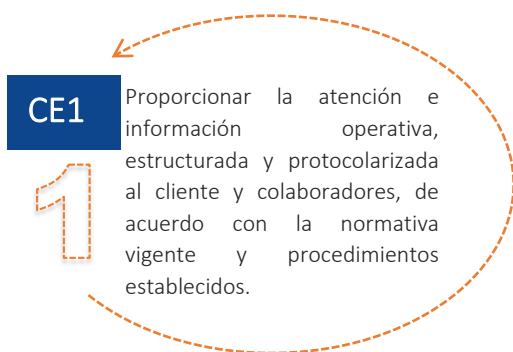
Realizar el proceso de registro, abordaje y gestión de equipaje de pasajeros, utilizando herramientas tecnológicas, conforme normativa vigente y procedimientos establecidos.

II. Descripción de las competencias específicas

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje²

La persona es competente cuando:



1. Aplica principios de calidad en atención a la clientela, según protocolos establecidos.
2. Utiliza técnicas inclusivas de comunicación, según protocolos establecidos.
3. Aplica normas de etiqueta y protocolo, según fundamentos teóricos.
4. Resuelve situaciones relacionadas con la atención a la clientela, conforme procedimientos establecidos.
5. Se comunica de manera asertiva, atendiendo las necesidades de la clientela.

Evaluación del logro de la competencia específica N°1

Evidencias CE1

Conocimientos³:

- Protocolos de atención al cliente.
- Comunicación asertiva.
- Etiqueta y protocolo.
- Principios de calidad en atención al cliente
- Técnicas inclusivas en servicio al cliente.

Desempeño⁴:

- Atiende al cliente y colaboradores facilitando información operativa, estructurada y protocolarizada.

² Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

³ Saberes disciplinarios

⁴ Aplicación, incluye ser y convivir

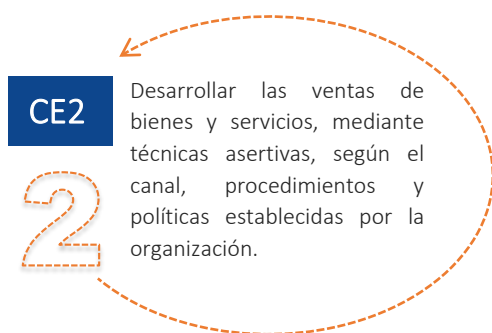
Nota: Los desempeños los realiza acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

Producto:

- No aplica.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Identifica técnicas de ventas, según el canal de distribución, minorista y mayorista, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
2. Identifica técnicas de ventas, según el medio utilizado, tecnológico y tradicional, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
3. Aplica técnicas de ventas, según el canal de distribución, minorista y mayorista, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
4. Ejecuta técnicas de ventas, según el medio utilizado, tecnológico y tradicional, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
5. Identifica acciones de rentabilidad del canal de venta, acorde con la rotación de inventario.
6. Establece acciones para la mejora continua del proceso de ventas asignado, según políticas de la organización.
7. Aplica técnicas de seguimiento a la clientela, según procedimientos establecidos por la organización.
8. Elabora informes de ventas, utilizando herramientas tecnológicas y conforme procedimientos de la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°2

Evidencias CE2

Conocimientos: →

- Técnicas de ventas.
- Canales de distribución, minorista y mayorista.

Desempeño: →

- Acciones de rentabilidad del canal de venta, acorde con la rotación de inventario.
- Acciones para la mejora continua del proceso de ventas.
- Técnicas de seguimiento a la clientela.

- Aplica técnicas de ventas, según el canal de distribución, minorista y mayorista, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
- Ejecuta técnicas de ventas según el medio utilizado, tecnológico y tradicional, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.

Nota: Los desempeños los realiza acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

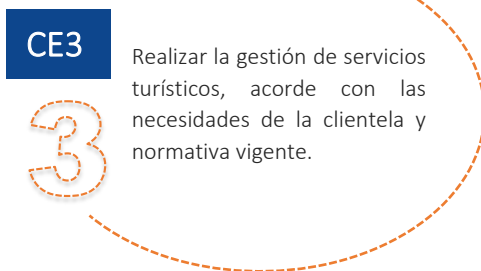
Producto: →

- Informes de ventas elaborados.

Nota: Los productos los realiza, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Describe segmentos de mercado y productos turísticos, destinos nacionales e internacionales, geografía turística mundial, rutas, servicios, actividades, tiempos y proveedores, según necesidades de la clientela.
2. Reconoce aspectos culturales, tradiciones, días festivos y eventos programados, según destino turístico.
3. Identifica características de tipos de vehículos, funcionamiento básico y seguros vigentes, según requerimientos de la clientela.
4. Realiza protocolos en la renta de vehículos, según procedimientos de la organización.
5. Provee información de paquetes turísticos, según necesidades de la clientela y normativa vigente.
6. Diseña paquetes y otros servicios turísticos, según necesidades de la clientela.
7. Establece tarifas de paquetes y servicios turísticos, según necesidades de operación de la empresa turística y de la clientela.
8. Realiza planificación y organización logística del servicio turístico, de acuerdo con las necesidades de la clientela.
9. Gestiona reservas, emisión y modificaciones de boletos y servicios turísticos, utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos.
10. Aplica protocolos en la atención de contingencias durante los recorridos turísticos, conforme los procedimientos establecidos por la organización.

Evaluación del logro de la competencia específica N°3

Evidencias CE3

Conocimientos:

- Segmentos de mercado y productos turísticos, destinos nacionales e internacionales, geografía turística mundial, rutas, servicios, actividades, tiempos y proveedores.
- Aspectos culturales, tradiciones, días festivos y eventos programados.
- Planificación, logística y operación de paquetes turísticos.
- Atención de medidas de contingencia durante los recorridos turísticos.
- Tipos de vehículos, funcionamiento básico y seguros vigentes.
- Perfil de proveedores que ofrecen servicios y actividades turísticas.

Desempeño:

- Provee información de paquetes turísticos.
- Realiza protocolos en la renta de vehículos, según procedimientos de la organización.
- Gestiona reservas, emisión y modificaciones de boletos y servicios turísticos.
- Aplica protocolos en la atención de contingencias durante los recorridos turísticos, conforme los procedimientos establecidos por la organización.

Nota: Los desempeños los realiza acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

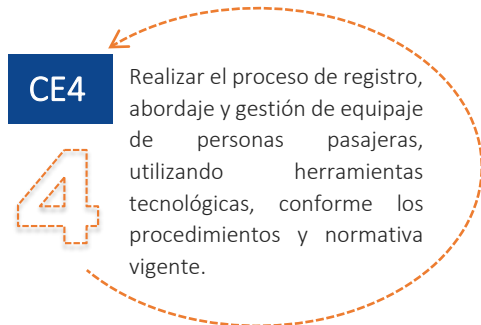
Producto:

- Paquetes y otros servicios turísticos diseñados.
- Tarifas de paquetes y servicios turísticos establecidas.
- Planificación y organización logística del servicio turístico.

Nota: Los productos los realiza acorde con las necesidades de la clientela y normativa vigente.

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Identifica normativa nacional e internacional, vinculada a migración, seguridad, personas, servicios, equipajes, procedimientos operativos, administrativos y ambientales aeroportuarios, según protocolos establecidos.
2. Realiza registro de las personas pasajeras, según procedimientos establecidos.
3. Aplica protocolos en la atención de situaciones de contingencia y seguridad, asimismo necesidades especiales de las personas pasajeras, según procedimientos y normativa establecida.
4. Verifica documentos de viaje, utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos.
5. Registra condiciones del equipaje, de acuerdo con los lineamientos y protocolos establecidos.
6. Gestiona reservas, emisión, modificación y venta de boletos, utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos.
7. Realiza el proceso de abordaje, según procedimientos establecidos.
8. Realiza gestión asociada con extravío y daños en el equipaje, conforme procedimientos establecidos.
9. Aplica las políticas ambientales, según los protocolos de comunicación, los lineamientos y normativa establecida.

Evaluación del logro de la competencia específica N°4

Evidencias CE4

Conocimientos:

- Procedimientos operativos y administrativos aeroportuarios.
- Situaciones de contingencia y seguridad aeroportuaria.
- Normativa nacional e internacional, vinculada a migración, seguridad, personas, servicios, equipajes, procedimientos operativos, administrativos y ambientales aeroportuarios.

Desempeño:

- Realiza registro de las personas pasajeras.
- Aplica protocolos en la atención de situaciones de contingencia y seguridad, asimismo necesidades especiales de las personas pasajeras.
- Verifica los documentos de viaje.
- Registra las condiciones del equipaje.
- Gestiona reservas, emisión, modificación y venta de boletos.
- Realiza proceso de abordaje.
- Realiza gestión en caso de extravío y daños en el equipaje.

Nota: Los desempeños los realiza acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

1015-33-15-1-01

18

Producto:

- Registro de personas pasajeras, abordaje y equipaje.

Nota: Los productos los realiza acorde con las necesidades de la clientela y normativa vigente.

III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas⁵

Trabajo en equipo

- Muestra disponibilidad para colaborar con sus colegas de trabajo en aquellos casos en que es requerido.
- Establece un trato cordial y respetuoso con sus colegas de trabajo.
- Trabaja en equipo de manera responsable, con orden y ética profesional.

Comunicación asertiva

- Entrega y solicita información básica, en un lenguaje simple y comprensible.
- Redacta informes técnicos atendiendo las normas de redacción y ortografía de idioma español.
- Establece una comunicación asertiva con los pares y superiores.

Disposición

- Atiende y cumple instrucciones para el logro de las labores asignada.
- Atiende las instrucciones de un superior directo.
- Asume una actitud positiva ante el desarrollo de las funciones y actividades.

Resolución de problemas

- Identifica situaciones y/o aspectos básicos que pueden generar problemas en el día a día de su trabajo, y genera acciones inmediatas para evitar posibles inconvenientes.
- Identifica problemas, buscando información de acceso a su cargo para resolver los conflictos en su ámbito laboral.

⁵ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros.

Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

Negociación y solución de conflictos

- Identifica posibles causas ante la presencia de conflictos y busca soluciones técnicas y/o de gestión acorde a su ámbito de responsabilidad.
- Aplica procedimientos de negociación y solución de conflictos.
- Escuchar activa y respetuosamente a las partes involucradas en un conflicto.

Uso de la Tecnología

- Utiliza tecnologías de la información y comunicación para mantenerse actualizado en lo referente al mercado turístico.
- Utiliza las herramientas y plataformas tecnológicas según funciones asignadas.

IV. Contexto laboral

16

Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar bajo presión.
- Trabajar en horarios extendidos y rotativos.
- Trabajar en diversos ambientes.
- Asumir diversas tareas simultáneamente.
- Trabajar en condiciones adversas.
- Trasladarse a diferentes zonas del país.
- Trabajar bajo contratos de confidencialidad cuando se requiera.

17

Dominio de una segunda lengua:

El dominio del segundo idioma **inglés** es

Indispensable

Deseable

No aplica

1015-33-15-1-01

21

En un nivel () Principiante (X) Elemental () Intermedio () Intermedio alto () Avanzado

18

Normativa relacionada con las ocupaciones vinculadas a este Estándar de Cualificación (EC):

- Normativa internacional de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
- Regulaciones de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) de Costa Rica.
- Normas de seguridad aeroportuaria y atención al usuario.

19

Ámbito de inserción laboral para las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Agencias de viajes.
- Consultores/as de viajes independientes.
- Aeropuertos.
- Hoteles.
- Empresas de turismo o afines.
- Agencias de viajes mayoristas
- Agencias de viajes receptivas
- Agencias de viajes emisoras
- Agencias de viajes tour operadoras
- Oficinas de información turísticas
- Rent a car
- Concierge de hoteles
- Aeropuertos nacionales e internacionales.
- Empresas de servicios aeroportuarios y líneas aéreas.
- Agencias de viajes especializadas en servicios aeroportuarios.

20

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) y otros referentes consultados:

Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica

- COCR-2011/ 4229 Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes.

Otros referentes consultados

- Asesor de visas
- Ejecutivo de ventas
- Asesor de diseño de viajes internacionales
- Agente de viajes
- Ejecutiva (o) de ventas en turismo
- Gerente de operaciones /Coordinador de operaciones
- Ejecutivo de operaciones
- Especialista en creación de productos turísticos
- Agente de reservaciones
- Agente rentista
- Agente de retorno
- Counter
- Agente de counter
- Representante de aeropuerto
- Agente de servicio en equipajes
- Supervisor (a) de abordaje
- Supervisor (a) de operación

21

Ruta de aprendizaje según Catálogo Nacional de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- 1015-33-15-1-01 Consultoría y promoción de servicios turísticos.



22

Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- EC0717 Asesoría al cliente para la venta de bienes/servicios. Conocer. México.
- EC1358 Innovación y potencialización del servicio en el sector turístico. Conocer. México.
- EC0830-Comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje. Conocer. México.
- EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes. Conocer. México.
- P-7912-4221-001-V04 Agente de viajes. Chile Valora. Chile
- P-7912-4221-002-V02 Informador(a) turístico. Chile Valora. Chile
- P-7912-4221-003-V02 Jefe (a) de productos turísticos. Chile Valora. Chile
- HOT772_3 Gestión de productos turísticos. INCUAL. España.
- HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante. INCUAL. España.

V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Consultoría y promoción de servicios turísticos 1015-33-15-1-01	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Realizar la gestión, asesoramiento, promoción y comercialización de servicios turísticos, acorde con las necesidades de la clientela, requerimientos del mercado turístico, de la organización y normativa vigente, colaborando con un ambiente de sana convivencia para la solución de problemas.

VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Cotizar:** establecer el precio, tarifa de un servicio.
- **Mercado turístico:** conjunto de la oferta y de la demanda de servicios turísticos y el volumen de operaciones y transacciones que origina.
- **Paquetes turísticos:** viajes todo incluido en los que se vende por un precio global un conjunto de servicios que comprende transporte, alojamiento, alimentación y traslado hasta los sitios de atracción turística, entre otros.
- **Protocolarizada:** conjunto de normas y procedimientos que rigen las interacciones y actividades, tanto para el personal del sector como para los turistas, con el objetivo de garantizar una experiencia segura, organizada y respetuosa.
- **Reservación:** solicitud de hospedaje en una habitación o de un espacio en un avión o un tour.
- **Servicios turísticos:** Entendemos por servicios turísticos el conjunto de actividades, facilidades y recursos proporcionados a los turistas para satisfacer sus necesidades mientras están de viaje. Los más esenciales son el alojamiento, transporte, alimentación y guía. Estos servicios están diseñados para mejorar la experiencia del cliente y brindar comodidad y entretenimiento. En este sentido, los servicios turísticos pueden ser ofrecidos por una gran variedad de proveedores: desde hoteles y agencias de viaje, hasta restaurantes, compañías de transporte, guías turísticas y más.

Fuente:

Diccionario terminología básica de las agencias de viaje. (s. f.). *Academia.edu*.

Recuperado el 15 de julio de 2025, de

https://www.academia.edu/37237444/Diccionario_Terminolog%C3%ADa_b%C3%A1sica_de_las_agencias_de_viaje

- Diccionario terminología básica de las agencias de viaje. (s. f.). *Academia.edu*.

Recuperado de:

https://www.academia.edu/37237444/Diccionario_Terminolog%C3%ADa_b%C3%A1sica_de_las_agencias_de_viaje

- Glosario de turismo – Entorno Turístico. (s. f.). *Entorno Turístico*. Recuperado de 2025, de https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/#google_vignette

Para más información
haga clic aquí



www.cualificaciones.cr

Volver al
INICIO

Retrocede

Volver al ÍNDICE