

---

## Acción Correctiva

★ Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

---

## Acciones de Mejora

★ Acciones que buscan generar mejoras e innovaciones en los procesos.

---

## Acción Preventiva

★ Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

---

## Aguas Residuales

★ Las aguas residuales son materiales derivados de residuos domésticos o de procesos industriales, los cuales por razones de salud pública y por consideraciones de recreación económica y estética, no pueden desecharse vertiéndolas sin tratamiento en lagos o corrientes convencionales.

---

## Agua Termal

★ Es un fluido geotérmico constituido por soluciones que presentan distintas concentraciones de sales y/o gases, que se presenta en estado líquido dominante, vapor dominante o mezcla de ambos. Su Temperatura en el punto de alumbramiento natural o artificial, puede variar desde los ocho (8) grados centígrados por encima de la temperatura media anual del lugar, hasta el estado gaseoso.

---

## Artesanía

★ Se considera artesanía al objeto no seriado, elaborado manualmente que, mediante la transformación de la materia prima con la ayuda de recursos instrumentales y el dominio de técnicas específicas, exprese un criterio estético-funcional con valor de patrimonio cultural.

---

## Artesano

★ “Hacedor Cultural” que elabora objetos estético funcionales en forma predominantemente manual, de modo individual, familiar o por comunidades de pueblos originarios, mediante la transformación de la materia prima, con la ayuda de recursos instrumentales, y el dominio de técnicas específicas de su oficio.

---

## Autoevaluación

★ Apreciación del nivel de cumplimiento, con respecto a las Normas de calidad de servicio, realizada por el personal de la empresa, poniendo de manifiesto las fortalezas y debilidades del sistema de calidad de la misma. (Fuente: Calidad en Servicios Turísticos. Catálogo de Experiencias Exitosas en Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad. Ministerio de Turismo de la Nación).

---

## Benchmarking

★ Comparación de procesos y resultados que representan las mejores prácticas y los mejores desempeños para actividades similares, dentro o fuera del sector empresarial al que pertenece la empresa (Glosario Guía para una Gestión de Excelencia de Empresas de Viajes y Turismo - CAT).

---

## Bienestar

★ Sensación de estar cómoda, sana y feliz. También se lo puede definir como estado de salud y bienestar (2.3) con la armonía de cuerpo, mente, espíritu, emociones y contactos sociales con responsabilidad y siendo bien cuidados.

---

## Buenas Prácticas Ambientales (BPA)

★ Medios ideales para ejecutar un proceso o una operación en relación a lo ambiental. Permiten que una empresa u organización alcancen un alto desempeño ambiental y sirven como meta para lograr niveles de excelencia. Se sustentan en los procesos y subprocesos propios de cada empresa u organismo, y les posibilita crecer y cambiar respondiendo a su propio interés y capacidad de respuesta.

---

## Buenas Tecnologías Disponibles (BTD)

★ Mejores técnicas actualmente disponibles que aseguren la prevención, la reducción y el control efectivo de la contaminación.

---

## Cadena de valor

★ La Cadena de Valor surge mediante la realización de sus actividades (desde extracción de materias primas hasta el servicio de entrega de un producto), las empresas crean valor para sus compradores. Este valor se refleja en el precio que éstos están dispuestos a pagar por el producto o servicio. De esta forma, se trata de examinar, a nivel sectorial, cada eslabón de la ‘cadena de actividad’, desde el momento en que el producto o servicio es sólo una idea hasta la eliminación después de su utilización. El valor es determinado por los compradores, en función de factores como la calidad, fiabilidad, volumen, facilidad de obtención y rapidez de entrega. Las exigencias de los compradores, junto con las condiciones del mercado — acceso, normas y reglamentos, y preferencias del consumidor — determinan si las empresas de un país pueden competir eficazmente. El negocio de la distribución turística se organiza a partir de la intervención de una serie de agentes empresariales que intermedian y crean valor en el camino que existe entre la oferta (productores) y la demanda (consumidores) de servicios turísticos. A esto se lo denomina cadena de valor turística.

---

## Calidad

★ Es una característica de un producto o servicio. Se puede medir directamente como cumplimiento de un estándar o indirectamente por la apreciación del impacto en los usuarios/ciudadanos.

---

## Capital Humano

★ Es el conjunto de recursos humanos dentro de una empresa y constituye el recurso más importante debido a que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes y servicios.

---

## Certificación

★ La certificación es la demostración objetiva de conformidad con normas de calidad, seguridad, eficiencia, desempeño, gestión de las organizaciones y buenas prácticas de manufactura y comerciales. (Fuente: IRAM)

---



---

### Club de Excelencia

★ Se considera “Club de Excelencia” al grupo de establecimientos turísticos que mediante diferentes herramientas de gestión de la calidad, producen y mantienen niveles de servicio por encima de la media del sector y de las expectativas de los Clientes.

---

### Demanda

★ Es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades, o deseos, quienes además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido.

---

### Directrices

★ Pautas voluntarias de acción bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos; se adapta a múltiples realidades. (Fuente: Metodología para el diseño y elaboración de Directrices de Calidad Turística. Ministerio de Turismo de la Nación).

---

### Distintivo de Calidad

★ Elemento de reconocimiento destinado a aquellas organizaciones participantes que cumplieren los requisitos del programa de calidad impartido por el Ministerio de Turismo de la Nación.

---

### Educación Ambiental

★ Es un instrumento a través del cual se prepara a la población para la participación en la gestión ambiental. Es un proceso permanente. Es decir, se da durante toda la vida del individuo.

---

### Equipamiento

★ Conjunto de medios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad. Se refiere a la especificación minuciosa de las características individuales de cada uno de los muebles, equipos, instrumental y material requeridos para el funcionamiento de la organización.

---

### Estacionalidad

★ Concentración temporal del negocio durante algunos periodos del año, provocada por factores diversos (climáticos, festividades, vacaciones, etc.) que genera aumento o disminución en la venta de productos o servicios de una empresa.

---

### Estrategia

★ Plan de acción para alcanzar los objetivos de una organización.

---

### Factibilidad

★ Consiste en definir las posibilidades de éxito para conseguir la solución de las necesidades. Se manejan 4 niveles de factibilidad que servirán para determinar si un proyecto puede ser exitoso o no, estos niveles son: • Factibilidad comercial • Factibilidad técnica • Factibilidad legal, ambiental y social • Factibilidad económica financiera

---

### Feria artesanal

★ Evento de carácter transitorio organizado a nivel público o privado que tiene por objetivo principal la exhibición y venta de artículos de producción artesanal con destino a un público especializado (feria de negocios) o no (feria de venta directa).

---

### Gestión

★ Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (Fuente

---

### Gestión Ambiental

★ Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente a partir de un enfoque interdisciplinario y global.

---

### Impacto ambiental

★ (Fuente: ISO 14001): cualquier cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

---

### Indicador

★ Unidad de medida cuyo valor indica el nivel de desempeño de la organización en el desarrollo de una actividad y/o proceso.

---

### Infraestructura

★ Conjunto de instalaciones (alumbrado, alcantarillado, red de distribución de agua, gas y electricidad, telefonía, fibra óptica, rutas, ferrocarriles, etc.) que permiten el desarrollo de las actividades humanas.

---

### Instalaciones

★ Conjunto de aparatos, conductos u otros elementos destinados a complementar las condiciones de habitabilidad de un edificio o prestar un servicio.

---

### Inversión Social

★ Es una política que establece e implementa la empresa socialmente responsable. Está dirigida a intervenir en la atención de los problemas que tienen los grupos humanos de la sociedad donde se desempeña; la empresa hace un uso planificado, supervisado y voluntario de sus recursos económicos, materiales y humanos en proyectos del interés público con el fin de promover el desarrollo humano y social.

---

### Manual de Aplicación

★ Documento que tiene como objetivo principal proveer información sobre las temáticas tratadas, aportando ideas, alternativas, instrumentos, mecanismos y experiencia referidas a la implementación de las recomendaciones.

---

### Marketing mix

★ Es la estrategia donde se utilizan las cuatro variables controlables que una compañía regula para obtener ventas efectivas de un producto en particular. Estas variables son

---



### **Mejora Continua**

★ . Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

---

### **Mercado meta**

★ Es aquel segmento de mercado que la empresa decide captar, satisfacer y/o servir, dirigiendo hacia él su programa de marketing; con la finalidad, de obtener una determinada utilidad o beneficio.

---

### **Metas**

★ Fin concreto que se desprende de los objetivos y que sirve inmediatamente para la acción. Nota

---

### **Misión**

★ Propósito de la organización. Identifica el valor que la organización provee a sus clientes, la comunidad y las partes interesadas. Provee un marco de referencia para la actuación de la organización, la definición de sus políticas y objetivos.

---

### **Normas Iram-Sectur**

★ Normas Sectoriales de Sistemas de Gestión y de Servicio al cliente cuya estructura responde a las normas ISO 9001-2008, y que consideran en forma integral la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la seguridad.

---

### **Objetivos**

★ Fines que trata de alcanzar la organización a través de su misión (Fuente: Hampton Administración, citado en Bases del Premio Nacional a la Calidad. Fundación Premio Nacional a la Calidad). Nota: El objetivo debe ser cuantificable, alcanzable y debe contar con una fecha de cumplimiento, responsable y recursos asociados.

---

### **Oferta**

★ Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Es la cantidad de productos y/o servicios que los vendedores quieren y pueden vender en el mercado a un precio y en un período de tiempo determinado para satisfacer las necesidades o deseos de los consumidores.

---

### **Organización Termal**

★ Establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento desde el punto de vista turístico de una fuente termal o similar con fines terapéuticos y/o recreativos. Ejemplo: Alojamiento hotelero termal, parque termal, complejo termal.

---

### **Plan**

★ Un plan es un conjunto integrado de actuaciones, abarcativo de todas las facetas de la materia a planificar y que orienta el alcance de sus metas tanto en el corto, como en el mediano y el largo plazo.

---

### **Planificación**

★ Acciones enfocadas al establecimiento de las actividades y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados por la organización. Nota: la planificación podrá consistir en varios objetivos secuenciados.

---

### **Política**

★ Intenciones globales y orientación de una organización. Proveen de marcos de referencia específicos que regulan la conducta de la empresa, en el desarrollo de sus actividades, ya sea en actividades específicas o en todas las actividades emprendidas por la organización.

---

### **Política Ambiental**

★ Intenciones globales y orientación de una organización. Proveen el marco de referencia específico que regula la conducta ambiental de la organización, en el desarrollo de sus actividades, ya sean actividades específicas o en todas las emprendidas por la organización.

---

### **Proceso**

★ Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

---

### **Programa**

★ Plan, proyecto o declaración de lo que se piensa realizar y/o comunicar. Es una estructura para obtener objetivos más específicos que los del plan y por lo tanto tiene mayor precisión de las acciones y de los recursos para su realización.

---

### **Prospectiva**

★ Es una disciplina y un conjunto de metodologías orientadas a la previsión del futuro. Básicamente se trata de imaginar escenarios futuros posibles, denominados futuribles, y en ocasiones de determinar su probabilidad, con el fin último de planificar las acciones necesarias para evitar o acelerar su ocurrencia.

---

### **Público objetivo**

★ Es el segmento de mercado que se quiere alcanzar con la acción publicitaria.

---

### **Recursos**

★ Conjunto de elementos tangibles e intangibles, disponibles para resolver una necesidad que al ser combinados en el proceso de producción agregan valor para la elaboración de bienes y servicios. Recursos naturales, hidráulicos, forestales, económicos, humanos.

---

### **Recursos Naturales**

★ Son aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano. Son valiosos para las sociedades humanas por contribuir a su bienestar y desarrollo de manera directa (materias primas, minerales, alimentos) o indirecta (servicios ecológicos indispensables para la continuidad de la vida en el planeta). Algunos recursos son

---



---

### Reducción en origen

★ *Disminución del volumen o la peligrosidad de los subproductos generados mediante la puesta en marcha de prácticas adecuadas o la modificación de procesos que impliquen el cambio a tecnologías más limpias, equipos más eficientes, sustitución de materias primas o modificación de la composición de los productos.*

---

### Residuos

★ *Cualquier material o energía generada en los procesos de extracción, transformación, producción, consumo, utilización, control o tratamiento cuya calidad no permita utilizarlo nuevamente.*

---

### Responsabilidad Social de la Empresa

★ *Compromiso de la empresa para elevar la calidad de vida de la comunidad en que desarrolla sus actividades. (Bases del PNC Ed.1999).*

---

### Revalidación

★ *Instancia mediante la cual se ratifica la distinción obtenida por la organización.*

---

### Revisión Ambiental

★ *La revisión ambiental permite evaluar el funcionamiento de las actividades que realizan las organizaciones y como afectan éstas el ambiente. La revisión debe incluir*

---

### SACT (Sistema Argentino de Calidad Turística)

★ *Conjunto de herramientas diseñadas para promover la calidad en las prestaciones turísticas de todo el país. No es un modelo teórico abstracto, sino una propuesta metodológica que puede ser adecuada y aplicada a las distintas realidades y características de cada destino y sus contextos.*

---

### Segmento de mercado

★ *Es un grupo de personas, empresas u organizaciones con características homogéneas en cuanto a deseos, preferencias de compra o estilo en el uso de productos, pero distintas de las que tienen otros segmentos que pertenecen al mismo mercado. Además, este grupo responde de forma similar a determinadas acciones de marketing; las cuales, son realizadas por empresas que desean obtener una determinada rentabilidad, crecimiento o participación en el mercado.*

---

### Seguridad

★ *La seguridad significa estar libres de las constantes amenazas del hambre, la enfermedad, el delito y la represión. También significa protección contra perturbaciones repentinas en nuestras vidas cotidianas, nuestros hogares, empleos, comunidades o m...*

---

### Seguridad Humana – Naciones Unidas

★ *Actualmente para la mayoría de las personas, el sentimiento de inseguridad se debe más a las preocupaciones de la vida cotidiana que al temor de un cataclismo mundial. La seguridad en el empleo, en la salud, en el medio ambiente, respecto al delito. Son éstas las preocupaciones que están surgiendo en el mundo en torno a la Seguridad humana. La seguridad significa estar libres de las constantes amenazas del hambre, la enfermedad, el delito y la represión. También significa protección contra perturbaciones repentinas en nuestras vidas cotidianas, nuestros hogares, empleos, comunidades o medio ambiente. La mayoría de las personas comprende instintivamente el significado de la seguridad.*

---

### Seguridad Turística

★ *Capacidad de asegurar, en un espacio físico determinado, las condiciones necesarias (materiales y subjetivas) y suficientes, para que turistas nacionales y extranjeros, así como las comunidades receptoras, puedan desarrollar sus actividades de esparcimiento y ocio enmarcadas dentro de la actividad turística. Ello en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos, con particular respeto por el entorno ambiental y por el carácter y características de cada una de las personas que participan.*

---

### Señalética

★ *Conjunto de elementos capaces de transmitir un mensaje. Los contenidos de las señales pueden ser institucionales, informativos, educativos y/o promocionales y estarán dirigidos a todos los usuarios de la organización. (Fuente: Adaptado de Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. Directrices y Guía de Auto evaluación. Secretaría de Turismo de la Nación).*

---

### Servicio

★ *Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. Organización y personal destinado a cuidar los intereses y/o satisfacer las necesidades específicas de un usuario, realizando una prestación para la cual están capacitadas.*

---

### Sistema

★ *(Fuente: Fundamentos y vocabularios IRAM – ISO 9000) Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.*

---

### Sistema de Gestión de Calidad

★ *Para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad*

---

### Spa

★ *Podemos considerar spa a todas aquellas organizaciones y/o áreas destinadas a promover el equilibrio natural de la salud de las personas, que ofrezcan circuitos hídricos, priorizando la dotación de espacios con componentes ambientales y dimensionales, completando su oferta a través de una variedad de servicios profesionales destinados al bienestar general de la persona.*

---

### TIC

★ *Tecnologías de Información y comunicación.*

---



### **Tratamiento o Terapia de Spa**

★ *Conjunto de medios que tienen como objetivo aliviar o apaliar síntomas, como prevenirlos.*

---

### **Valor Agregado**

★ *Acción realizada bien desde el principio que genera una modificación física que brinda una superación de la expectativa del cliente y por el que percibimos un beneficio económico.*

---

### **VERIFICAR**

★ *VERIFICAR*

---

### **Vertido**

★ *Es el efluente residual evacuado fuera de las instalaciones de los establecimientos industriales y/o especiales, con destino directo o indirecto a colectoras, colectores, cloacas máximas, conductos pluviales, cursos de agua y el suelo, ya sea mediante evacuación o depósito. (Fuente: Decreto N° 674/89 - Art. 4°).*

---

### **Visión**

★ *Imagen ideal, posible de alcanzar, hacia la cual se desea evolucionar en el largo plazo.*

---

### **Wellness**

★ *Es una filosofía de vida que brinda un estado de bienestar, definido de acuerdo a las necesidades de cada persona. Ayuda a alcanzar una mejor calidad de vida física, psíquica y emocional.*