

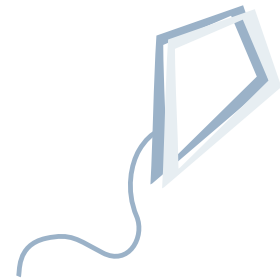


GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN

# GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TURÍSTICA LOCAL

## INFORMACIÓN TURÍSTICA



AULA  
MENTOR

[educacion.es](http://educacion.es)



NIPO: 820-10-284-1

Autoría:

Joaquín Casinello Lorente  
Paula Greciet Paredes

Coordinación pedagógica  
Luz del Mar Baños Martín

Maquetación  
Susana Pérez Marín

Diseño gráfico de portada:  
Lorena Gordo López

## **OBTENCIÓN, SELECCIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL**

Introducción	3
Qué vamos a aprender	4
Tareas de documentación del informador turístico	5
Gestión del proceso documental	11
Cierre de la unidad	37

## **DIFUSIÓN E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL**

Introducción	41
Qué vamos a aprender	42
El centro de información turística como fuente de información del Destino	42
Innovaciones en la información turística	51
Redes de información e intercambio	64
Cierre de la unidad	67

## **INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL DESTINO TURÍSTICO**

Introducción	69
Qué vamos a aprender	70
Desarrollo local, recursos y servicios del destino turístico	70
Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio	74
Centros, recursos y medios interpretativos	86
Cierre de la unidad	105

## 1. Introducción

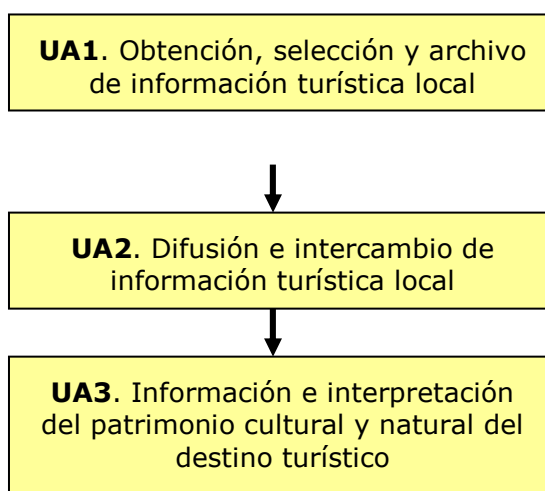
La Unidad Formativa 1, Organización del servicio de información turística local. La gestión de la información y documentación turística local se compone de tres unidades de aprendizaje:

**Unidad de aprendizaje 1.** Un servicio de información turística local necesita alimentarse continuamente de información y documentación, por lo que en esta primera unidad veremos cómo recoger esta información, cómo seleccionarla y como archivarla para su posterior utilización. Para ello, hay que diseñar procedimientos y soportes de recogida de información, así como procedimientos y soportes para su clasificación y archivo. También hemos de tener previstos los procedimientos para actualizar periódicamente los datos disponibles.

**Unidad de aprendizaje 2.** Una vez que se dispone de la información, desde el servicio de información turística local hay que difundirla, así como intercambiarla con información procedente de otros centros, redes y servicios de información turística. La importancia de las nuevas tecnologías para estas tareas es indudable, por lo que abordaremos de forma concreta su utilización en el servicio de información turística local.

**Unidad de aprendizaje 3.** Dedicaremos una especial atención a la información sobre el patrimonio cultural y natural del destino o entorno local. Para ello veremos cómo analizar los recursos y servicios del destino turístico y analizaremos los medios interpretativos, personales y no personales, de los que podemos disponer. Comprobaremos cómo esta información hay que adaptarla en función de los diferentes segmentos de nuestra demanda turística y cómo podemos servirla en distintos soportes.

Veamos en un gráfico la distribución de estas tres unidades de aprendizaje:



## 2. Qué vamos a aprender

Esta primera unidad te servirá para aprender a cumplir con estos requisitos que se le piden a un informador turístico:

- Que sepa delimitar la información necesaria para elaborar materiales y atender a visitantes y residentes, para captar aquella información útil a los fines que debe servir.
- Que sepa identificar y seleccionar fuentes de información en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración, para obtener los datos necesarios.
- Que sepa diseñar soportes de recogida de información útil sobre el destino y su área de influencia, de forma que faciliten la consecución de los fines perseguidos y sea posible su actualización, registro y archivo.
- Que sepa archivar y clasificar la información de acuerdo con las normas establecidas, de forma que permanezca fácilmente accesible y se facilite su explotación en función de los objetivos y públicos destinatarios.
- Que sepa actualizar periódicamente los datos procedentes de distintas fuentes, para disponer en todo momento de información fiable.

Hay que añadir a lo anterior que el informador turístico además tendrá que desempeñar estas tareas **en varios idiomas**, pues la procedencia de los turistas así lo requiere. Esto sin duda añade complejidad a las tareas señaladas.



Oficina municipal de turismo que atiende al turista internacional, pues así se anuncia en varios idiomas (Marbella). Instituto de Tecnología Educativa

### 3. Tareas de documentación del informador turístico

#### 3.1. Documentación e información turística

El informador turístico presta numerosos servicios a sus usuarios, como proporcionarles indicaciones, datos, folletos, planos o listados de información sobre lugares de interés de la zona en la que se ubica la oficina de información.

Debido a su papel de transmisor de información y, por tanto, de innegable buscador de la misma, una de sus tareas primordiales es recopilar gran número de datos sobre el entorno -por ejemplo, horarios de apertura de un museo, precio de los transportes públicos...-, y tener localizados lugares y servicios de interés turístico dónde comer, dónde dormir, qué visitar, a donde ir con niños.... El informador turístico es, pues, en buena medida, un documentalista.

Su trabajo se desarrolla en un centro de turismo situado en un destino determinado. Y será sobre ese ámbito donde ha de trabajar el informador para crear un fondo documental de calidad y que sea de fácil gestión, a fin de resultar de utilidad a los turistas.

El informador novato, ante el reto de la gestión de gran cantidad de documentos se planteará muy en serio: ¿de qué hay que informar?, ¿cómo me documento?, ¿qué debo saber?

Por todo esto, el perfil documentalista del informador turístico es el de una persona que posee una cultura general, tiene buenas nociones de tecnologías de la información, conocimientos de idiomas y los básicos de biblioteconomía y documentación.

La habilidad con la palabra debería ser también una peculiaridad o requisito del documentalista-informador. Por todo, no sólo por su relación con el público. También porque trabaja continuamente con la lengua hablada y escrita, ha de saber precisar y expresar conceptos para buscar y clasificar la información necesaria.

Por tanto, el centro de información turística, además de promover el turismo, la comunicación y colaborar en la gestión de los recursos turísticos de la zona, **tiene labores propiamente informativas y de tipo documental** que son:

1. Brindar documentación de interés, orientar sobre productos y servicios del destino (hoteles, transporte, restauración), contrastar y actualizar datos, informar de novedades y eventos, reponer publicaciones y folletos.
2. También son labores propias del centro: aportar información sobre procedencia, satisfacción y estancia de los turistas en la zona, conocer cuestiones relacionadas con la oferta y la demanda, y saber de tendencias del mercado, novedades y foros del sector turístico.

Las tareas del segundo bloque ya las analizamos en la unidad formativa 1, Organización del servicio de información turística local, por lo que en esta unidad nos centraremos en las tareas informativas del bloque 1.



Los grandes centros de información turística disponen de potentes centros de documentación. ITE

Para responder con prontitud a todas estas solicitudes, se requiere una gestión ágil del fondo documental con el que cuente el servicio de información turística. Llegar a disponer de este fondo documental, bien organizado, actualizado y en activo, es uno de los objetivos prioritarios del informador turístico.

### 3.2. Manejo eficaz y eficiente de la información turística

Entender el **proceso documental** es fundamental para el informador turístico. En este proceso intervienen de forma decisiva las tareas de obtención, selección, clasificación, archivo y actualización de la información.

Para ello, el informador turístico tiene que:

- **Manejar criterios** que le permitan la identificación de la oferta de información turística y la demanda de ésta, ya que ni nos interesa cualquier información ni toda tiene la misma demanda. Por ejemplo, un destino de sol y playa no necesita información sobre el estado de las pistas de esquí, mientras que para otros destinos esta información será vital.

- **Recoger y almacenar** correctamente la información en repositorios adecuados, según la naturaleza de los datos de interés, y mediante una serie de actuaciones coordinadas. Hay información más duradera que merece la pena guardar en formatos más estables. Es decir, nos interesa tener en papel un estudio sobre los recursos monumentales del destino, ya que es una información que nos va a ser útil durante varios años, pero las temperaturas medias del mes de agosto no merece la pena guardarlas en papel, basta un registro informático.
- **Obtener información** mediante la búsqueda en el conjunto de páginas web que circulan por Internet, sacando el mayor provecho a estas búsquedas. Hoy en día la Red es una fuente inagotable de información, y por eso el informador turístico tiene que manejar con habilidad, por encima de la media de usuarios, los buscadores, que tienen muchas funciones de búsqueda no siempre conocidas ni aprovechadas.

En definitiva, el informador turístico tiene que ser **eficaz** a la hora de gestionar la información, encontrando aquella que necesita, a la vez que tiene que hacerlo de forma **eficiente**, es decir, no puede invertir horas de su tiempo en conseguir un dato de poca importancia para el servicio de información turística.

Si a los informadores ya se les exigía ser buenos comunicadores, conocer idiomas y hasta saber algo de diseño gráfico, ahora también se hace preciso saber algo de documentación. En la actualidad, además, las posibilidades de acceso a datos de todo tipo son enormes. Pero no hay que asustarse.

### 3.3. La biblioteconomía

Sin pretender convertir al informador turístico en un experto documentalista, investigador, comunicador o diseñador de páginas web o carteles, sí se busca conseguir una inmersión suficiente del alumno en técnicas básicas que le permitan aprovechar las ventajas de cada uno de estos aspectos.

Así, se presenta seguidamente el trabajo del profesional documentalista, los procesos que aplica para capturar la información, las fuentes a las que recurre y cómo almacena y clasifica la información. En esta unidad se explica también el uso de los buscadores de Internet.



En materia documental, los retos más importantes a los que se enfrenta el informador turístico son:

1. Afrontar un **volumen de documentos** a veces superior al tiempo disponible para abordarlos con las suficientes garantías de que se han tratado con rigor.
2. Una gran **diversidad de fuentes y modos de catalogación heterogéneos**, pocas veces ordenados a gusto del informador turístico o del propio turista.

A esto se suma que la información de entrada (por ejemplo, folletos y catálogos procedentes de ferias del sector turístico) y la de salida (documentos especializados en determinado recurso turístico para determinado grupo de potenciales visitantes) puede estar en diferentes idiomas, como ya hemos dicho antes, pero además estarán en muchos formatos y soportes distintos. Por tanto, son tareas complejas que requieren de nuestra profesionalidad.

En esta unidad estableceremos algunas características del proceso documental, no sin antes advertir al alumno que el concepto de proceso documental es materia de profundo desarrollo por la ciencia de la **biblioteconomía**. Hay que ser consciente de que, aun cuando los avances en esta disciplina son realmente abrumadores, estamos ante una ciencia y unas herramientas de clasificación relativamente recientes.

Es necesario que el alumno tenga siempre en cuenta que sus conocimientos sobre el proceso documental deberán renovarse continuamente, estando atento a los apasionantes cambios que se experimentan día a día en este terreno de la biblioteconomía.



- [Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas \(ANABAD\)](#)
- [Sociedad Española de Documentación e Información Científica \(SEDIC\).](#)
- [RecBib - Recursos Bibliotecarios.](#)

### 3.4. La documentación al servicio de los objetivos del servicio de información turística

Según la ciencia de la biblioteconomía, el proceso documental seguiría un proceso marcado por las siguientes características:

- Hay que analizar y ordenar los datos adquiridos para así poder recuperar todos los documentos.
- Se deben generar documentos secundarios, como por ejemplo, guías de interés turístico, que permiten adaptar la información conseguida a la información necesaria.
- Es preciso conservar el conocimiento que vaya generando el informador turístico; no es normal que cada vez que se cambie de informador haya que empezar todo el proceso de documentación y catalogación desde cero.
- Se necesita establecer un proceso lógico, racional y relativamente rápido, y sobre todo ajustado a los recursos disponibles (humanos, técnicos y de tiempo).

Para el informador turístico, el proceso documental se debe concebir como **una ayuda**, no como un lastre. En muchos centros de información turística se sitúa el proceso documental al mismo nivel que la propia actividad de servicio a los clientes y usuarios, lo que no parece muy lógico. Realmente, el proceso documental debe estar supeditado a la atención al cliente y, por ello, **debe estar dimensionado** para dar el servicio necesario. Debe, en otras palabras, ajustarse a los tiempos disponibles del informador turístico.

No tiene sentido almacenar y archivar muchos datos turísticos, ni se trata de convertir la oficina de turismo en un centro de estudios o una biblioteca; lo que buscamos es transmitir al visitante aquella información que necesita, en el momento en el que la pide y ajustándola a sus características.

Por tanto, en nuestro proceso documental es necesario establecer una lógica de trabajo basada en los objetivos del centro de información turística y que esté especialmente enfocada a satisfacer las necesidades de información de los clientes o usuarios.

En cuanto a los **objetivos del centro de información**, el proceso documental debe atender a las necesidades de conocimiento en torno a:

- La gestión del centro.
- El conocimiento de la oferta y la demanda turísticas.
- Las tendencias en el mercado turístico.
- Las novedades del sector turístico.
- Los focos y foros comerciales en los que se promociona el territorio en el que opera el informador turístico.

De todos estos objetivos, pondremos la atención sobre el segundo, el **conocimiento de la oferta** - lo que existe y podemos ofrecer al turista y la **demanda** - que nos indica qué información tenemos que buscar, analizar y clasificar. En esto es en lo que tenemos que centrar nuestro esfuerzo de documentación.

Hay que saber concederle el tiempo preciso a esta labor de documentación, que además ha de ser continua, y que brindará satisfacción no sólo al cliente, sino a los propios informadores, al poder resolver de forma ágil y satisfactoria las solicitudes de los usuarios.

Dar amplia cobertura a las necesidades de información de los turistas supone pues conocimiento, requiere trabajo y mucho orden y constancia. Esta labor, una vez dominado el procedimiento, resultará francamente interesante en su resultado final: dar a conocer de forma completa y atractiva la riqueza de nuestro destino turístico.



La información disponible en los puntos de información turística suele limitarse a folletos y mapas pero eso es justamente lo que necesita el turista de paso (Madrid). ITE

## 4. Gestión del proceso documental

### 4.1. Tareas del proceso documental

El proceso de gestión de la información turística se asemeja al que se realiza en muchos centros de documentación existentes y que se diferencian de las bibliotecas por su orientación al cliente.

En estos centros de documentación, el **proceso documental** consiste en lo siguiente:

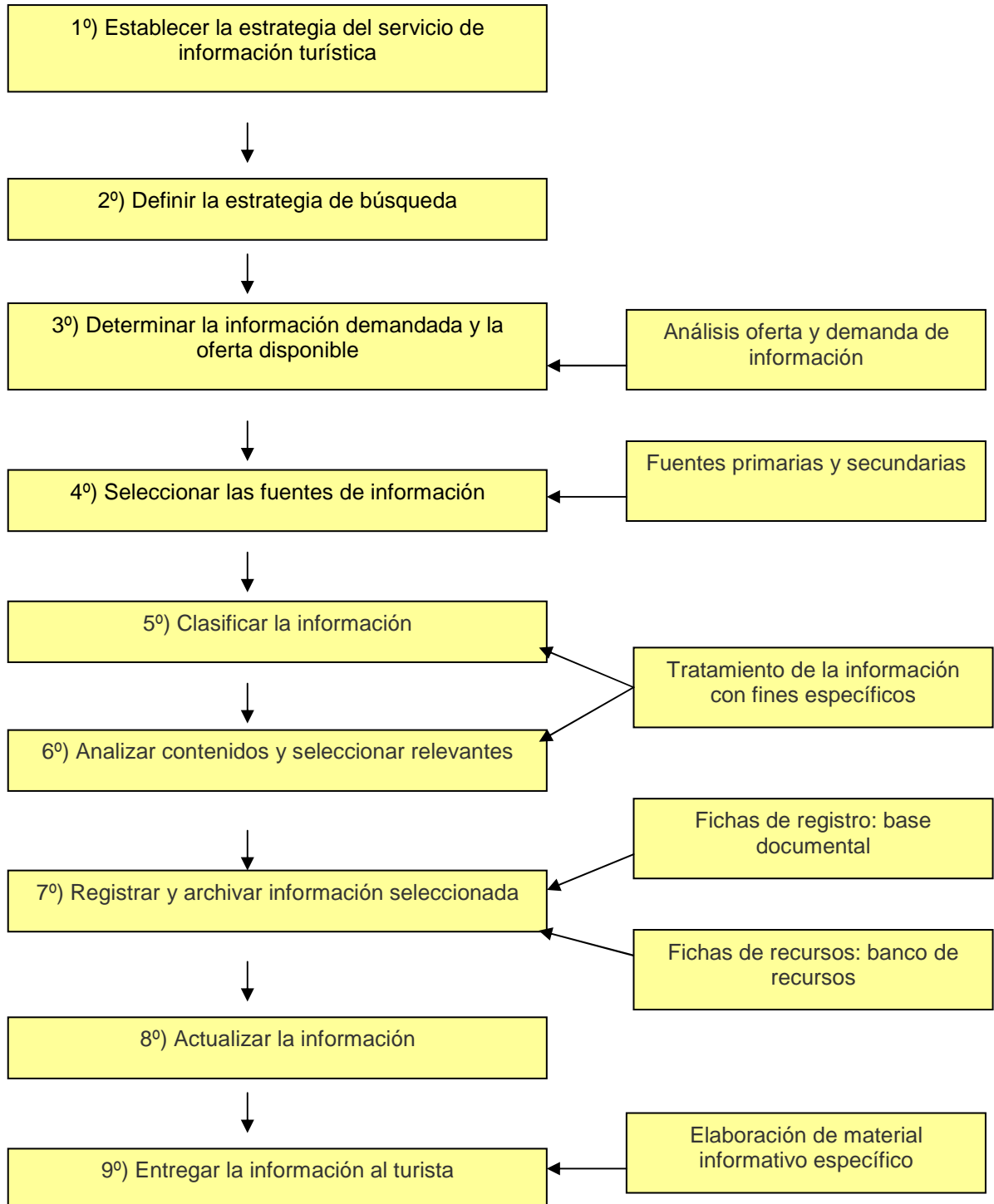
- Selección de la información y de fuentes de acceso a la misma.
- Catalogación de documentos, según criterios ajustados a los usos de la información.
- Clasificación de la información disponible.
- Análisis de los contenidos de los documentos encontrados.
- Distribución de la información.

Este proceso, asociado a las tareas de un informador turístico, adquiere una cierta inteligencia. A diferencia de un documentalista, cuya labor es sistematizar y clasificar toda la información, el informador turístico **dirige la búsqueda con un fin específico**: satisfacer las demandas de sus clientes y hacer de correa de transmisión entre éstos y sus proveedores de información, que no son otros que aquellos que producen servicios y productos para los turistas.

En el siguiente gráfico veremos el contexto en el cual se encontraría el proceso documental realizado por el informador y el flujo de tareas para que la información se utilice de forma acorde con esa inteligencia mencionada en el párrafo anterior:



### Proceso para la elaboración de la información turística



En el inicio del proceso de información figura la estrategia del centro o servicio de información turística (1º), que determina qué hay que buscar y por qué, es decir, comienza una estrategia de búsqueda (2º). De modo general, la información que debemos buscar se corresponderá con lo que el turista demanda y favorecerá determinados recursos y oferta disponible (por ejemplo, selectas rutas enoturísticas frente al turismo "mochilero"), según la estrategia definida por el centro de información.

Para determinar la información que hay que buscar (3º) se cuenta con fichas de oferta y demanda, que explicaremos más adelante, y que fabrican el universo de conocimiento necesario: temas de uso cotidiano por el turista y palabras clave que habría que buscar entre las fuentes de información disponibles.

En ese momento se inicia la búsqueda de fuentes de información, proceso del 4º al 8º), que culmina con la entrega al turista de la información solicitada y que consideramos será de su interés.



- [Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Bibliotecas del mundo.](#)
- [Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Documentación \(Un. de Murcia\).](#)
- [Biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación \(Un. de Salamanca\).](#)

## 4.2. Productos del proceso documental

El proceso documental dibujado en el punto anterior debe considerarse flexible para su ajustada interpretación por el informador turístico. Al final del proceso, lo que tendremos es una serie de servicios y productos como los siguientes:

<b>Servicios informativos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al usuario e información general.</li><li>• Búsquedas documentales especializadas.</li><li>• Acceso al documento (préstamo de colecciones, consulta en sala, en la propia oficina de turismo).</li><li>• Peticiones de documentación (legislación y artículos de revistas).</li><li>• Distribución de publicaciones.</li></ul>
-------------------------------	---

<p><b>Productos informativos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación sobre recursos turísticos en el área (libros, artículos, vídeos, documentos electrónicos, memorias, etcétera).</li> <li>• Legislación local, regional y nacional aplicable a los visitantes (de consumo, sobre el ruido, sobre la conservación de flora y fauna, normas de acampada, etcétera).</li> <li>• Guías y directorios de recursos.</li> <li>• Listados de enlaces en Internet.</li> <li>• Dossieres temáticos.</li> <li>• Páginas web informativas con orientación sobre un tema específico.</li> <li>• Boletines de información y novedades de la oferta turística en el territorio.</li> </ul>
--------------------------------------	--

Es muy importante tener este listado de servicios y productos informativos en la cabeza cuando organicemos nuestro sistema de gestión de la información, ya que son las líneas maestras que debemos seguir para saber qué información tenemos que buscar, cuál nos interesa y cuál no, cómo tendremos que registrarla, etcétera.

### 4.3. El informador turístico como documentalista



Se define un documento como toda información conservada y registrada en cualquier tipo de soporte.

Como es notorio, el documento tal cual no aporta nada si no se usa para un fin, y para ello es preciso **asociarle atributos** que lo hagan rápidamente localizable. Esta tarea lleva al informador turístico a la **catalogación y clasificación**, actuaciones integradas en un cierto trabajo de documentalista especializado en materia de turismo.

Por tanto, uno de los conocimientos aplicados que desarrolla el informador turístico como catalogador de documentos es, en cierto modo, el de documentalista; esto es, debe saber archivar, gestionar una biblioteca básica de documentos, conservarlos, crear documentos secundarios partiendo de documentos primarios y

estar capacitado para integrar información desde diversas fuentes. En definitiva, es un **concepto integrador** de la información.

De forma desglosada, el informador turístico, en su faceta de documentalista, debe ser consciente de que en su trabajo realizará las **siguientes tareas**:

- Obtención y almacenamiento de la información.
- Generación de información sobre bases documentales.
- Creación de un fondo documental escogido.
- Búsqueda y recuperación de información.
- Determinación de la información demandada e información sobre la oferta disponible: creación de un banco de recursos.
- Establecimiento de una estrategia de búsqueda de información para favorecer el encuentro entre oferta y demanda turísticas.
- Actualización permanente de la información.

Así pues, el proceso o cadena documental se ocupa del tratamiento de la información desde su selección para formar parte del fondo documental hasta su difusión entre los usuarios. Todas estas labores, unidas a modo de eslabones, forman parte de lo que estamos viendo como cadena documental o proceso documental. Este es el proceso habitual para organizar y clasificar la información de un centro de documentación. A continuación analizaremos con más detalle cada una de estas tareas.

#### **4.4. Obtención y almacenamiento de la información**

Es una de las tareas básicas a las que debe dedicarse el informador turístico. Es decir, es necesario contar con un espacio físico localizado y organizado en el que se encontrarían los fondos en soporte papel o digital que son de interés para su labor.

En cuanto a soportes, y de forma general, decir que los centros de información turística cuentan aún con muchos documentos en soporte-papel, debido al carácter gráfico y difusor del que goza aún este medio.

Por otro lado, los documentos electrónicos son clave en estos centros de información: se albergan en ordenadores, donde se crean y se insertan en bases de



datos, o se transfieren y reciben desde otros centros informativos o redes de documentación.

Un centro de información turística que esté bien nutrido de documentos puede contar con los siguientes tipos de soportes analógicos y digitales para el almacenamiento de información:

<b>Soportes analógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carteles, paneles, cuadros, pancartas, banderas, señales.</li><li>• Folletos y hojas volantes.</li><li>• Tarjetas, cartas de presentación.</li><li>• Catálogos, carpetas informativas.</li><li>• Monografías.</li><li>• Guías, libros, enciclopedias.</li><li>• Publicaciones periódicas, boletines y hojas de carácter informativo.</li><li>• Mapas, callejeros, atlas.</li></ul>
<b>Soportes digitales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• DVD y CD.</li><li>• Pen drives, o lápices de memorias.</li><li>• Lectores de MP3 y MP4, audioguías.</li><li>• Discos duros de los ordenadores del centro de información.</li><li>• Discos externos para almacenamiento de información.</li><li>• Los media (audio, fotografía, vídeo, televisión) se utilizan cada vez más en estos centros.</li><li>• Otros ordenadores fuera del centro a los que se pueda acceder desde el mismo centro de información.</li><li>• La propia página web del centro y el resto de la red Internet.</li></ul>