

GLOSARIO TURISTICO

AGENCIA DE VIAJES

Empresa que se dedica a la realización de arreglos para viajes y venta de servicios sueltos o en forma de paquetes, en carácter de intermediaria entre el prestador de los servicios y el usuario, para fines turísticos, comerciales, o de cualquier índole.(ACERENZA.82).

En Colombia: "Son agencias de viajes las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y los proveedores de servicios". (LEY 300.96)

Empresa comercial legalmente establecida, que se dedica de manera habitual a la organización, asesoría ,venta y operación de servicios turísticos al viajero, actuando como intermediaria entre la oferta y la demanda. (Julián Torres.2009)

ACUERDO DE CIELOS ABIERTOS

Convenio firmado por dos o más países para liberalizar el transporte aéreo entre sí. El concepto de "cielos abiertos" tiene un origen militar. Durante la cumbre de Ginebra de 1955 el presidente de los Estados Unidos Dwight Eisenhower propuso al líder soviético Nikolai Bulganin que cada uno de sus países permitiese el reconocimiento aéreo del otro como medida para mejorar la confianza entre ambas potencias.

El 30 de abril de 2007 se firmó en Washington un acuerdo de "cielos abiertos" entre la Unión Europea y los Estados Unidos, que entró en vigor el 31 de marzo de 2008.

ACULTURACION

Intercambio de rasgos culturales resultante de que dos o más grupos sociales estén en continuo contacto directo. En el proceso, los patrones culturales originales de cada uno pueden verse alterados, pero los grupos en sí continúan estando diferenciados.

ADM

Nota de débito a agencia. El ADM sirve para notificar al agente que, a menos que exista una justificación, éste le adeuda a la línea aérea asociada al BSP emisora la cantidad consignada en el ADM por la razón indicada.

AEROFOBIA

Fobia a los aviones y a volar. Miedo a volar.

AGROTURISMO

Tipo de turismo basado en el alojamiento en casas rurales y donde el usuario participa en las tareas cotidianas del lugar: agrícolas, ganaderas, artesanales...

ALL INCLUSIVE

Forma de facturación hotelera en la que el establecimiento proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al alojamiento y la pensión completa, una serie de servicios y consumiciones, en la mayoría de los casos con una gran amplitud en su utilización y consumo.

BAGGAGE ALLOWANCE

Expresión inglesa que se refiere al volumen y peso del equipaje que puede transportar consigo y sin recargo, un pasajero de avión.

BOOKING

Reserva (acción de reservar).

BSP

Plan implantado por las compañías aéreas, a través de IATA, para la liquidación de los billetes emitidos por las agencias de viajes.

CHARTER

Compañía aérea dedicada a la realización de vuelos a la demanda, sin calendario ni itinerario prefijados.

CHECK-IN

Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte.

CHECK-OUT

Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

CHEQUE DE VIAJE

Documento emitido por una entidad financiera que puede canjearse por dinero en otro país o servir de medio de pago.

CIRCUITO

Es el conjunto de vías y visitas que se enlazan, constituyendo un itinerario cerrado, que nace y muere en idéntico lugar.

COMISION BASICA

Porcentaje sobre el precio de cada unidad vendida, que los proveedores turísticos abonan a las agencias de viajes. Es un concepto que tiende a minimizarse y desaparecer de los sistemas retributivos.

COMISION CERO

Ausencia de comisión. Política comercial iniciada por las compañías aéreas y seguida por otros proveedores, principalmente transportistas, que consiste en eliminar por completo las comisiones fijas por ventas a las agencias de viajes. El proveedor, a cambio, cobra un cargo por emisión (*fee*) en venta directa, lo que permite a las agencias hacer lo mismo y rentabilizar así la venta de billetes, o en su caso, de otros productos turísticos.

Para que la agencia de viajes conserve su condición legal de intermediaria, se mantienen o se crean comisiones (también llamadas incentivos) variables por volumen de facturación.

DATAFONO

Equipo que, conectado a la red telefónica convencional, permite el cobro mediante tarjetas de crédito o débito, con intercambio de información en tiempo real con el centro gestor de la tarjeta, incluyendo una petición de autorización y, en su caso, el cargo en cuenta.

DEADLINE

Término inglés, que se usa para indicar un límite de tiempo a una determinada reserva, sea de alojamiento o línea aérea

DIA MUNDIAL DEL TURISMO

Se celebra cada año el 27 de septiembre, desde 1980, por todos los miembros de la Organización Mundial del Turismo. Con diversos eventos se pretende en esa fecha llamar la atención sobre el importante papel que desempeña el turismo en el desarrollo de los pueblos.

DUTY FREE SHOP

Tienda existente en las zonas extra aduaneras de aeropuertos internacionales, puertos o medios de transporte internacionales, no sometida a los impuestos nacionales.

ENDOSO

Trámite efectuado por una compañía aérea titular de un billete, para que éste pueda ser utilizado en los vuelos de otra compañía.

E-

TICKET Término inglés. Tiquete (boleto) electrónico virtual.

FAM TRIP

Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.

FEE

En agencias, cargo por emisión de billetes de transporte. El cobro de *fees* sustituye progresivamente al sistema tradicional de comisiones con que las compañías aéreas remuneraban las ventas de las agencias de viajes, que tiende a la comisión cero. Los transportistas, principalmente aéreos, también cobran *fees* a sus clientes en venta directa, normalmente cantidades variables.

Sinónimo(s): Cargos de emisión, Gastos de gestión (service fees)

FERRY

Barco que realiza un trayecto entre dos puertos relativamente cercanos transportando mercancías, personas y vehículos.

FLY Término inglés. Vuelo sin escalas
NONSTOP

Número de servicios ofrecidos en una ruta, dentro de un determinado período, el cual puede ser expresado en días o semanas y los horarios de los mismos, afectan los viajes de diferentes maneras

FRECUENCIA

FREELANCE Término inglés. Contrato que se hace con una persona, sin que por ello, se establezca vínculo laboral.

GDS

Siglas de Global Distribution System. Sistema informático de reservas que no se limita a compañías aéreas, sino que cubre cualquier reserva en otro tipo de industria turística. Surgieron a partir de los CRS.

GPS

Siglas de Global Positioning System. Es un sistema de localización por satélite que permite conocer la ubicación de personas u objetos sobre la superficie terrestre con un margen de error de unos metros. Sus aplicaciones en turismo son múltiples: desde orientación en turismo de aventura o sistemas de navegación para vehículos, hasta seguimiento de flotas de alquiler.

GUIA LOCAL

El encargado de mostrar una ciudad a sus visitantes o turistas. Por lo tanto, ése será su ámbito de actuación y sobre él se le exige un profundo conocimiento. Suelen ser contratados por agencias de viajes o bien por los guías correo en sus visitas a las ciudades, ya que es preceptivo que la visita a la ciudad la haga un guía local debidamente habilitado.

HAND BAGGAGE Término inglés. Equipaje de mano.

HUB

Término empleado para definir un aeropuerto en donde una compañía aérea tiene establecido un centro de conexiones de vuelos.

HUSO HORARIO

Cada una de las veinticuatro áreas en que se divide la superficie terrestre para marcar las horas oficiales. Dado que la circunferencia imaginaria de la Tierra tiene 360 grados (uno por meridiano), cada huso horario abarca 15° de longitud geográfica y supone una hora de variación. Se empieza a contar desde el meridiano de Greenwich, al que se le asigna la hora 00, y se van sumando horas hacia el Este y restando hacia el Oeste. Como norma general, dentro de cada huso horario se tiene la misma hora, pero por circunstancias diversas se modifican los husos teóricos y cada país adapta su hora u horas oficiales a su conveniencia.

IATA

Siglas de International Air Transport Association.

INFORMACION TURISTICA

Conjunto de servicios que se prestan al turista para informarle y orientarle durante su viaje o su estancia en destino. La información puede ser transmitida por informadores turísticos en oficinas de turismo, o a través de guías intérprete, guías correo o acompañantes de grupo. Pero también por medios de telecomunicación y telemática, como Internet o la telefonía móvil.

INPLANT

Agencia de viajes situada físicamente en las instalaciones de otra empresa, a la cual presta sus servicios.

ITINERARIO

Descripción de un camino o una ruta, especificando los lugares de paso y proponiendo una serie de actividades y servicios.

LINEA INTERNACIONAL DE CAMBIO DE FECHA

Línea imaginaria trazada sobre el Océano Pacífico, sobre el meridiano 180°, o cercana al mismo en algunos tramos donde se quiebra para evitar zonas terrestres. Señala el lugar en que convencionalmente se cambia de fecha: al este de la línea es un día antes que al oeste de la misma.

LOW COST

Compañía aérea que opera vuelos a precios muy reducidos gracias a un ahorro en sus costes, que logra ofreciendo un servicio simple y volando entre destinos regionales o aeropuertos secundarios.

MAL DE ALTURA

Enfermedad que puede manifestarse cuando se viaja a un destino situado a una altura superior a la del lugar de procedencia, o se escala a una montaña por encima de los 2.500 m. La menor presión atmosférica en las grandes alturas hace que disminuya la concentración de oxígeno en el aire. Si la persona no se aclimata poco a poco, aparecen trastornos circulatorios, dificultad para respirar, dolor de cabeza, vértigo y vómitos.

Sinónimo(s): Mal de montaña, Mal agudo de montaña, Soroche, Apunamiento

Agencia de Viajes cuya función es la de producir y comercializar sus productos y servicios a las Minoristas, no pudiendo ofrecerlos

MAYORISTA al usuario directamente.

MCO

Miscellaneous charge order. Bono de una compañía aérea destinado a cubrir servicios distintos de los propios de un billete aéreo.

MERCHANDISING

Conjunto de acciones llevadas a cabo para la promoción y venta de productos o servicios dentro de un establecimiento. Por ejemplo, la colocación de displays en una agencia de viajes.

Agencia de Viajes cuya función es vender al público, los paquetes
MINORISTA turísticos producidos por las Mayoristas.

NO-SHOW

Cliente que no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente implica la pérdida del mismo.

OMT

Siglas de Organización Mundial del Turismo. Organismo especializado de la ONU cuyo objetivo es la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, con el fin de contribuir al desarrollo económico, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad y al respeto universal y la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.

ON REQUEST

Se aplica a una reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.

ONE WAY

Término Inglés : Viaje de ida

OPEN

En "routing" aéreo se refiere a un tramo para el que no existe reserva y está "abierto".

OPEN JAW

Tarifa aérea caracterizada porque el punto origen del viaje de regreso no es el mismo que el de destino en el viaje de ida, de modo que el usuario ha de recorrer por sus propios medios la distancia que separa ambos puntos, lo que se conoce como surface.

OVERCOMMISSION

Comisión adicional que obtiene un distribuidor en función de un determinado volumen de ventas alcanzado.

OVERBOOKING

Existe cuando se confirman o comprometen más plazas de las disponibles, con el fin de compensar los no-show o los incumplimientos de contrato y alcanzar así la máxima ocupación posible.

PAQUETE TURISTICO

Producto que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

PASAPORTE BIOMETRICO

El pasaporte que recoge datos biométricos muy precisos del titular, fundamentalmente del rostro, iris y huellas dactilares.

PASAPORTE DE LECTURA MECANICA

Se diferencia del ordinario en que lleva unos códigos de barras que pueden ser leídos mecánicamente, en los que se recogen los datos biográficos del titular.

PAX

Abreviatura empleada en textos turísticos para referirse al *pasajero*. Por extensión, también significa cliente o huésped.

PTA

Prepaid Ticket Advice. Sistema que permite a un pasajero retirar un billete en un lugar, cuando éste ha sido solicitado y pagado en otro.

REROUTING

Modificación, por parte de un pasajero, del recorrido previsto en su billete aéreo que implica la emisión de un nuevo billete con los cambios.

ROE

Siglas de Rate of Exchange, tipo de cambio establecido por IATA entre el NUC y una divisa local. Se emplea en la construcción de tarifas internacionales.

ROUTING

Recorrido o itinerario. Generalmente aplicado a un recorrido aéreo que implica diversas escalas.

ROUND TRIP

Viaje de ida y vuelta.

Schengen

El Acuerdo de Schengen, firmado el 14 de junio de 1985 entre Alemania, Bélgica, Francia, Luxemburgo y los Países Bajos, tiene por objeto eliminar progresivamente los controles en las fronteras comunes y establecer un régimen de libre circulación para todos los nacionales de los Estados signatarios, de los otros Estados de la Unión Europea o de terceros países. Se llama así por la ciudad luxemburguesa donde se firmó.

El Convenio de Schengen completa el Acuerdo y define las condiciones y las garantías de aplicación de esta libre circulación. Este Convenio, firmado el 19 de junio de 1990 por los mismos Estados miembros, no entró en vigor hasta 1995. El Acuerdo y el Convenio, la normativa adoptada sobre la base de ambos textos y los acuerdos conexos conforman el «acervo de Schengen». Desde 1999, el acervo de Schengen está integrado en el marco institucional y jurídico de la Unión Europea en virtud de un protocolo anexo al Tratado de Amsterdam. Se pretende que el acervo de Schengen llegue a aplicarse en todos los estados miembros.

TARIFA NETA

Valor monetario señalado para un producto o servicio turístico antes de añadirsele comisiones e impuestos.

TARJETA ISTC

Tarjeta creada por la International Student Travel Confederation (ISTC) para que los estudiantes universitarios que quisieran viajar por el mundo, tuvieran una identificación que les permitiera conseguir precios más económicos en billetes aéreos, traslados, alojamiento y sitios para comer en cualquier lugar. Posteriormente ampliaron los beneficios a los docentes y a jóvenes no estudiante

TIEMPO COMPARTIDO

Derecho de uso o disfrute de un periodo de tiempo de vacaciones cada año de una unidad de alojamiento en un complejo turístico, durante un número de años determinado o a perpetuidad. Este derecho puede adquirirse comparando títulos de un club, acciones de la sociedad propietaria o un derecho real. En este último caso, se denomina multipropiedad.

TRANSFER

Actividad consistente en transportar al cliente desde un medio de transporte a otro, o desde el hotel a un medio de transporte o viceversa.

TREKKING

Actividad que consiste en realizar una excursión a pie por senderos, caminos y veredas.

TURISMO

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

TURISTA

Todo visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

UPGRADE

Mejora en la categoría de un producto.

VIAJE

Se considera viaje el desplazamiento fuera del entorno habitual con al menos una pernoctación, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Quedan excluidos los viajes en el mismo día, los desplazamientos al lugar de trabajo y aquellos viajes que supongan una residencia superior a 12 meses consecutivos

VIAJERO

Toda persona que se desplace entre dos o más países distintos o entre dos o más lugares dentro de su país de residencia habitual.

VIP

Siglas de *Very Important Person*. Se aplica a personas de especial interés para el establecimiento, bien sea por su volumen de consumo, su representatividad social o su capacidad de decisión.

VISADO

Autorización para entrar, salir, permanecer o transitar por un país, que es expedido, no por aquél del que se es nacional, sino por las autoridades del país que se pretende visitar.

VOID

Indica *no válido* y se utiliza generalmente en los cupones de avión que no van a ser utilizados.

VOUCHER

Bono de agencia.

WAITING LIST

Término empleado en las compañías aéreas y de alojamiento para indicar que no existen billetes o plazas disponibles a menos que se anule una reserva.

WAIVER

excepción de una restricción dentro de una regulación tarifaria

WORKSHOP

Foros profesional de contratación, donde la oferta y la demanda, representadas por los distintos agentes que toman parte, están cuidadosamente seleccionadas. Se busca crear un marco de trabajo para facilitar el intercambio comercial entre la oferta turística básica y los canales de distribución profesionales.

ZONA DE TRANSITO

Parte de un aeropuerto, puerto o estación en la que esperan el nuevo medio de transporte los viajeros llegados de otro país que han de continuar viaje hacia un tercero. Tales viajeros no están sometidos a los trámites fronterizos normales.