

MACERAR AUAANA
 TARIFA HOSPEDAJE PLAZA
 ALOJAMIENTOS CLIENTE
 BOOKING ADEREZAR
 CLASEAR COBERTURA
 FERMENTAR
 CONDIMENTAR
GLOSARIO
 DE TÉRMINOS ASOCIADOS AL TURISMO
 EMPARRILLAR ZONIFICACIÓN PROVEEDOR
 ECOTURISMO RESILIENCIA
 HÁBITAT RECICLAJE
 CONSERVACIÓN BIOSEGURIDAD
 DESTINATION



Emil Viera Manzo
 Mabel Font Aranda
 Bárbara Fernández Sanabria
 Gustavo Xavier Álvaro Silva



CUERPO DE VOCES
 Ediciones

GLOSARIO DE TÉRMINOS ASOCIADOS AL TURISMO

EMIL VIERA MANZO
MABEL FONT ARANDA
BÁRBARA FERNÁNDEZ SANABRIA
GUSTAVO XAVIER ÁLVARO SILVA

Colección Académica. Área Turismo

CUERPODEVOCES
Ediciones

Este libro ha sido evaluado bajo el sistema de pares ciegos.

CUERPODEVOCES EDICIONES

DIRECCIÓN EDITORIAL: Lic. Johanna Mera Palma

EDITOR GENERAL: Alexis Cuzme, Mg.

COMITÉ EDITORIAL:

Siomara España, PhD. Universidad de las Artes (Ecuador)

Jeovanny Benavides, PhD. Universidad Técnica de Manabí (Ecuador)

Pablo Romo, PhD. Universidad Central del Ecuador (Ecuador)

Gonzalo Díaz Troya, PhD. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Ecuador)

Alejandro Recio Sastre, PhD. Universidad de Chile (Chile)

Mario Madroñero, PhD. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (Colombia)

Mario Morenza, Mg. Universidad Central de Venezuela (Venezuela)

Contacto:

Mail: cuerpodevoces@gmail.com

Web: www.cuerpodevoces.ec

Teléfono: 0984172663. Manta

Glosario de términos asociados al turismo

© Emil Viera Manzo

© Mabel Font Aranda

© Bárbara Fernández Sanabria

© Gustavo Xavier Álvaro Silva

Diseño de portada: Isaac Vélez

Imagen portada: collage con imágenes liberadas

ISBN: 978-9942-7040-1-6

Primera edición: septiembre de 2022

Manta, Ecuador

RESUMEN

Este glosario es un acercamiento a varios de los elementos del sistema turístico, así los términos y definiciones relacionados con servicios de alojamiento para visitantes, actividades de provisión de alimentos y bebidas, actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas, son una guía propicia para los profesionales y estudiantes del área. También, esta obra, denota interés por temáticas que tienen carácter transversal como la gestión ambiental en el turismo.

Índice

Introducción.....	9
-------------------	---

CAPÍTULO I

Alojamiento para visitantes.....	13
Gestión de alojamiento.....	13
Glosario de términos de gestión de alojamiento.....	15

CAPÍTULO II

Actividades de provisión de alimentos y bebidas.....	33
Gestión de alimentos y bebidas.....	33
Glosario de términos para alimentos y bebidas.....	37

CAPÍTULO III

Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas.....	59
Gestión de agencias de viajes.....	59
Glosario de términos de agencias de viajes.....	63

CAPÍTULO IV

Gestión ambiental como un eje transversal.....	93
Gestión ambiental en el turismo.....	93
Glosario de términos clave para la gestión ambiental en el turismo.....	97

INTRODUCCIÓN

La RAE (2020) denomina a un glosario como “Catálogo de palabras de una misma disciplina, de un mismo campo de estudio, de una misma obra, etc., definidas o comentadas”, los glosarios son muy parecidos a los diccionarios ya que de igual manera se pueden ordenar en orden alfabético; pero estos glosarios a diferencia de los diccionarios tienen como particularidad el presentar solo palabras de áreas específicas del conocimiento, es decir, términos disciplinares especializados.

Es importante aportar que cada término o palabra que se muestra en un glosario va referido al campo disciplinar o área específica, donde se hace referencia al lenguaje utilizado en el contexto de desarrollo. Para la realización de un glosario se toma como referencias, aquellas palabras, definiciones y conceptos escritos por autores de libros, artículos, documentos académicos entre otros, y en correspondencia al campo del conocimiento específico. En sitios web se puede encontrar diversidad de literaturas que aglomeran un sin

número de palabras que en ocasiones se torna complicado realizar la lectura.

Según Fuerte (2017) hoy en día, existen numerosas opciones, presenciales y en línea, donde los docentes pueden prepararse y actualizarse continuamente. Sin embargo, mucha de la literatura que se encuentra en libros, publicaciones y cursos en línea, están llenos de términos que, si bien se utilizan frecuentemente, muchas veces se desconoce el significado.

Mencionan Cuza, Cobo y Rodríguez (2012) los glosarios de términos son muy necesarios en la vida práctica ya que brindan la posibilidad de esclarecer cualquier duda acerca de determinada palabra, término o definición. Dias (2013) hace referencia en su artículo al autor Cervero (2000), donde expone que los glosarios pueden ser una herramienta válida de trabajo en el aprendizaje del léxico, siempre que sus entradas presenten una organización lógica (por ejemplo, por agrupamiento de palabras como pueden ser las gradaciones, las jerarquizaciones...), proporcionen información complementaria (gramatical, semántica, fonológica) y no se reduzcan a una extensa lista de palabras traducidas a dos idiomas.

En la gestión turística la relación entre todos los participantes, entiéndase actores, gestores, comunidades y turistas; es un principio fundamental ya que cada uno juega un rol para que se genere satisfacción no solo en los consumidores, también en los que prestan el servicio. En armonía con lo

antes planteado, el mundo actual es dependiente de las tecnologías de la información y la comunicación, internet y las redes sociales son herramientas ineludibles para el desarrollo de negocios exitosos. Ambas aristas van de la mano, en las empresas vinculadas a los viajes, integrar intereses, procesos, personas, sistemas y sostenerse en las tecnologías favorecen la prestación de servicios de calidad y con ello el cumplimiento de ciertas expectativas de los consumidores. En el contexto descrito tuvo lugar el proyecto de investigación “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”.

Todo proceso de investigación tiene como fin contribuir a la solución de problemas, a facilitar mejoras en los procesos o innovar tanto a nivel económico, social o ambiental. Es así como el proyecto que sustenta este texto científico, parte de la necesidad de dominio de ciertos términos y definiciones que ayudarán la comprensión en favor de llevar adelante la gestión de la empresa turística tributando a mejoras en los territorios y destinos. El glosario, aunque no abarca todos los elementos de sistema turístico considera en capítulos, los términos y definiciones relacionados con servicios de alojamiento para visitantes, actividades de provisión de alimentos y bebidas, actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas. También se detiene en temáticas que tienen carácter transversal como la gestión ambiental en el turismo. Este producto científico cubrirá la necesidad

de comprender algunos términos que sirvan de consulta para la gestión.

Actividades de servicio que son clave para el desarrollo de la actividad turística: Alojamiento para visitantes, Actividades de provisión de alimentos y bebidas, Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas, entre otras; requieren el abordaje de la gestión ambiental, aspectos que inciden más allá de lo que muchos gestores del área reconocen.

EMIL VIERA MANZO
MABEL FONT ARANDA

CAPÍTULO I

ALOJAMIENTO PARA VISITANTES

BÁRBARA FERNÁNDEZ SANABRIA

Gestión de alojamiento

El presente glosario de Alojamiento se constituye en una guía para profesionales y estudiantes de la carrera de Licenciatura en Hotelería y de la maestría en Hospitalidad y Hotelería mención Gestión Hotelera, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y el resto de las instituciones educativas que oferten estudios de turismo, sobre todo en lo referido a procesos de la empresa turística de alojamiento. Obedece a un listado alfabético de aquellos términos que se utilizan recurrentemente en las empresas que garantizan la permanencia de los turistas. El glosario pretende soportar los conocimientos bases que garantizan su manejo de la gestión de procesos.

Para el caso específico de la Maestría en Hospitalidad y Hotelería mención Gestión Hotelera que bajo la modalidad

de aprendizaje presencial se desarrolla en ambientes académicos y laborales, la interacción entre docentes y estudiantes se realiza acorde al modelo educativo de la Uleam. Como documento curricular que direcciona la labor educativa y en dimensión pedagógica, establece como deben ser los ambientes y escenarios de formación de los estudiantes de la Uleam. En este contexto y haciendo uso de la tecnología de la información el glosario permite una mejor comprensión del contenido, teniendo en cuenta, sobre todo que los programas de maestría tienen como objetivo fortalecer conocimientos, por consiguiente, el manejo conceptual ya deviene como previo manejo del estudiante. El glosario contribuye a la gestión.

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTO

A

ACTIVIDAD TURÍSTICA DE ALOJAMIENTO O ALOJAMIENTO TURÍSTICO: el alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría.

ACTITUD: disposición de ánimo manifestada exteriormente.

ALOJAMIENTOS: son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

AMENITIES: artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

ÁREA DE USO COMÚN: es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.

ÁREA DEPORTIVA: es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped.

B

BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS: lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

Business center o centro de negocios: espacio común habilitado para personas de negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esferográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet.

C

CALIDAD EXTERNA: se refiere directamente a la forma en que se realiza la prestación del servicio. En todos los servicios que ofrece la Recepción, la calidad que percibe el cliente está directamente relacionada con la forma en que se realiza la prestación del servicio, sin dudas, se está en presencia de la calidad externa, parte inseparable en el trabajo del recepcionista.

CATASTRO DE ALOJAMIENTO: es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento presentados ante

la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

CATEGORÍA: se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

CATEGORÍA ÚNICA: se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.

COBERTURA: proceso que se realiza en la tarde y noche que tiene por objeto verificar el estado de las habitaciones ocupadas y las acondiciona de acuerdo a las políticas del establecimiento.

COMPETENCIA: capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

CONOCIMIENTO: noción, idea, información, es el saber.

CLIENTE: persona que utiliza los servicios de otra. De acuerdo con la definición anterior, queda claro que cualquier persona que utilice los servicios de otros de alguna manera

se convierte en cliente y como tal se lo debe tratar, sin distinción alguna. Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.

CLIENTE INTERNO: son los propios trabajadores de la empresa, que en forma de cadena interna se prestan servicios. Son figuras fundamentales dentro de todo el proceso de calidad de la entidad, brinda a los clientes externos e internos un servicio, y a su vez, reciben un servicio de otros clientes internos integrantes de la cadena de servicios de la instalación.

CLIENTE IMPORTANTE (VIP): persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo con las políticas de la empresa de alojamiento.

CUARTO DE BAÑO Y ASEO: áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

CUARTO DE BAÑO Y ASEO COMPARTIDO: cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.

CUARTO DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES: cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.

CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO: cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.

E

ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO: los estándares de desempeño son los requisitos que obligatoriamente se tienen que cumplir en un producto o servicio, para que este exprese la calidad esperada por el cliente. Son acciones que se deben llevar a cabo para cumplir con una norma anteriormente prevista, la cual sirve de referencia en la labor que nos ocupa.

F

FRIGOBAR: pequeño refrigerador disponible en una habitación con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes del establecimiento.

H

HABILIDAD: es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

HABITACIÓN INDIVIDUAL O HABITACIÓN SIMPLE: habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.

HABITACIÓN DOBLE: habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.

HABITACIÓN TRIPLE: (Hotelería) precio estipulado abierto al público de las habitaciones de un hotel.

HABITACIÓN CUÁDRUPLE: habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.

HABITACIÓN COMPARTIDA: cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de tres, cuatro y cinco estrellas.

HABITACIÓN MÚLTIPLE: habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.

HABITACIÓN JÚNIOR SUITE: habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento

HABITACIÓN PRIVADA: cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación.

HABITACIÓN SUITE: unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

HIGIENE: todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final.

HOSPEDAJE: servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o

varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

HUÉSPED: turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida. Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.

HUÉSPEDES VIP: son personas muy importantes que se alojan en nuestro hotel, por lo que se debe brindar una atención especial. Son visitantes importantes de cualquier esfera, así como directivos de grupos hoteleros, agencias de viajes, hombres de negocio y otras personalidades, pero fundamentalmente periodistas, que publican las ofertas para que después otras personas que lean estas publicaciones vengan a ver que se cuenta del país.

I

INDICADOR: cuantificación numérica utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

INTERPRETACIÓN DE LA CALIDAD POR EL CLIENTE: este lo hace teniendo en cuenta sus preferencias personales, sus expectativas, está influida por factores psicológicos, la publicidad y la promoción, los precios, el país, también intervienen factores sensoriales, tales como, el entorno, la vista, el olor, los colores etc.

INTERPRETACIÓN TÉCNICA: es realizada por los conocedores de la materia según especificaciones y normas

técnicas en vigor, determinadas por los organismos oficiales. Está en función de la instalación, el departamento, el equipamiento y la preparación técnicos del personal.

INTERPRETACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL HOTEL: es realizada teniendo en cuenta los indicadores económicos, y el nivel de satisfacción expresado por los clientes, los índices de repitencia, el análisis de las quejas y opiniones de los clientes en cuanto a los servicios de la instalación.

J

JORNADA HOTELERA: período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.

L

LIMPIEZA: acción y efecto de aseo y pulcritud de indumentaria e instalaciones.

M

MENAJE: conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que pueden ser usados en la producción de un servicio.

MOMENTO DE VERDAD: es un episodio, en el cual el cliente contacta con algún aspecto de la instalación y obtiene una impresión sobre su servicio. Es todo un evento en que la persona entra en contacto con el personal o con algún aspecto

o mensaje (directo o indirecto) de una empresa, creándose una impresión de esta.

MONTAJE: conjugar los diferentes elementos para la entrega de un servicio final.

O

OCUPACIÓN: actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

P

PLAZA: espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.

PROGRAMA DE CALIDAD: es un diseño estratégico que supone entender la calidad como sistema de gestión eficaz, destinado a la obtención de la calidad exigida por el cliente. Se concibe como un proceso ordenado, encaminado a eliminar los errores, a reducirlos a cero. Es una estrategia de dirección, de gestión continua guiada por una profunda investigación en la detección de las deficiencias en los servicios de los diferentes puestos de trabajo, con énfasis en los procesos claves y que involucra, tanto a mandos, como a simples empleados de una empresa.

R

REQUISITOS OBLIGATORIOS: son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.

REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN: son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.

REQUISITOS DISTINTIVOS: son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de “Superior”, en caso de que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.

REQUISITOS DE SANEAMIENTO: acciones destinadas a mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones, ambientes y equipos, para impedir la contaminación microbiana del producto.

RESULTADOS ESPERADOS: conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

S

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: condiciones y factores que afectan el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, personal contratista, visitantes y cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de trabajo.

SERVICIO A LA HABITACIÓN (ROOM SERVICE): servicio a la habitación que puede incluir, servicio de alimentos y bebidas o cualquier otro servicio ofertado por el hotel que puede ser entregado directamente en la habitación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.

SOSTENIBLE: uso de los recursos de una manera ambientalmente responsable, socialmente justa y económicamente viable; de manera que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer las de futuras generaciones.

T

TARIFA RACK O MOSTRADOR: tarifa máxima por pernотación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo.

TARIFA: precio final al que se vende al público un producto o servicio. Puede ser la noche de habitación en un hotel, un vuelo o una atracción turística.

TARIFA CON DESCUENTO: (Hotelería) cuando por algún motivo como incentivar el hospedaje, grupos de huéspedes, convenio o fechas especiales se hace una rebaja al precio normal de las habitaciones.

TARIFA GRUPAL: (Hotelería) también conocida como tarifa convenio. Precio que se le ofrece a empresas o particulares que llevan constantemente gente (grupos) al hotel.

TARIFA NETA: (Hotelería) es aquella que incluye impuestos (IVA e ISH).

TARIFA PÚBLICA: (Hotelería) precio estipulado abierto al público de las habitaciones de un hotel.

TARIFA RACK: (Hotelería) costo más elevado al que se puede vender una habitación. Se ofrece generalmente cuando el hotel tiene alta demanda y pocas habitaciones.

TIEMPO COMPARTIDO O “TIME SHARING”: es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos períodos del año, con fines vacacionales.

TIPOS DE CAMAS: a) Cama de una plaza: cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm. b) Cama de una plaza y media (twin): cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas

para camas adicionales. c) Cama de dos plazas (full): cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.

TODO INCLUIDO O “ALL INCLUSIVE”: es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato.

TOUR OPERADOR: una compañía que crea y comercializa paquetes turísticos, los que pueden incluir transporte, alimentos, hospedaje, visitas de ciudad, etc. En la cadena de venta, los tour operadores normalmente venden a las agencias minoristas y no directamente al cliente final.

TURISMOFOBIA: visitante que pernocta en el destino al menos una noche. (OMT)

TURISTA: (Hotelería) costo más elevado al que se puede vender una habitación. Se ofrece generalmente cuando el hotel tiene alta demanda y pocas habitaciones.

TTOO: se refiere a los touroperadores. Son agencias de viajes mayoristas que fungen como intermediarios entre las agencias de viajes minoristas que tratan con el cliente final y los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, aerolíneas, cruceros, etc.). Es común que los touroperadores armen paquetes turísticos que luego las agencias de viajes comercializan.

V

VALOR AÑADIDO: es el aumento del valor experimentado por un bien, en su proceso de producción o distribución. Se le conoce como valor incrementado o plus, algunos lo definen como lo que el empleado de una empresa o instalación ofrece al cliente, que por categoría este no esperaba. Otra definición señala al valor añadido como el incremento neto del valor de uso de un producto como consecuencia del trabajo incorporado.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Congreso Nacional (2002). *Ley de Turismo*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- ISO. (2003). *ISO 18513:2003 – Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology*. <https://www.iso.org/standard/31812.html>
- ISO. (2015). *ISO 14001: los requisitos del sistema de gestión ambiental*. <https://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-los-requisitos-del-sistema-de-gestion-ambiental/>
- ISOTOOLS. (2013). *ISO 14050:2009. Vocabulario en la gestión ambiental*. <https://www.isotools.org/2013/02/05/iso-140502009-vocabulario-en-la-gestion-ambiental/>
- Ministerio de Turismo (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TUR%C3%8DSTICO-1-2.pdf>
- Normalización, I. E. (2006). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2432:2007*. <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/CAMARERA%20DE%20PISOS.pdf>
- Norma Técnica Ecuatoriana (2015). *Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alojamiento requisitos. NTE INEN XX:2015*.

<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/MicrositioCalidad/Empresas/NORMA-SUBSECTOR-ALOJAMIENTO-PROYECTO-A1.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2018). *El Consejo Ejecutivo de la OMT respalda las prioridades del secretario general para su mandato y a su nuevo equipo directivo*. <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-05-25/el-consejo-ejecutivo-de-la-omt-respalda-las-prioridades-del-secretario-gene>.

Organización Mundial del Turismo. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>

Organización Mundial del Turismo. (2016). *Panorama OMT del turismo internacional*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>

CAPÍTULO II

ACTIVIDADES DE PROVISIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

EMIL VIERA MANZO

GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

En ocasiones se usan palabras que se desconoce el significado o uso en el contexto gastronómico, incluso cuando se lee una receta de cocina, o se aplica un procedimiento en restaurantes. Asimismo, para dar una orden o quizás un término específico a la hora de cocer una carne. Por eso se crean registros, guías o diccionarios determinados de palabras técnicas adaptadas al medio en donde se desarrolla la actividad turística, para dar así una mejor comprensión y entendimiento, tanto a los profesionales del turismo como también al turista. En la industria del turismo, se necesita reconocer la estandarización de términos, técnicas y expresiones que motivan y aseguran al entorno turístico, dándole un sentido único y servicio de calidad. Asimismo,

se hace notar el profesionalismo y el uso de un lenguaje característico entre el cliente interno y externo.

Términos internacionales y regionales, como técnicas y métodos de cocción, acompañados de conocimientos que se aplican para enriquecer y exaltar un plato determinado, hacen más atractiva la venta del producto. También el uso de palabras en cuanto a la cultura de la higiene y seguridad gastronómica, en el entorno turístico, eleva la confianza y la fidelización de los clientes, al notar que se emplean un lenguaje limpio y lleno de instrucciones.

Es importante mencionar que cuando se integran estos elementos como los términos, técnicas, expresiones, dominio del contexto, y el servicio como complemento final, se pone en alto y se hace notar el desarrollo social, cultural, y personal de los pueblos, ciudades y países en vías de desarrollo turístico. La clave importante es la preparación, capacitación continua, educación turística y la aplicación de normas, guías, sistemas de gestión que mejoren cada día el servicio al cliente, al turista, al huésped, al viajero y que se sientan con ganas de regresar y disfrutar nuevamente del atractivo turístico de la localidad. Cabe recordar que el mundo está lleno de personas que hacen turismo y esperan encontrarse con una experiencia única, segura, íntegra, inteligente, mejorada y con un servicio turístico profesional.

Partiendo de una sinopsis breve, la cual ayuda al lector a conocer la importancia de este trabajo, denominado glosario, aportará significativamente a emprendedores,

estudiantes, profesionales del turismo, resultando para muchos, una búsqueda menos compleja, y enriqueciendo el lenguaje técnico profesional en el campo de la restauración, gastronomía y alimentos y bebidas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS

A

A PUNTO: cuando un artículo alcanza su grado justo de cocción o sazonomiento, se dice que está “a punto” para utilizarlo.

A PUNTO DE NIEVE: claras emulsionadas por medio de un batidor incorporando aire hasta conseguir un aspecto de nieve o algodón blanco.

A LA CREMA: servido con nata o bechamel.

ABLANDAR: trabajar y poner blanda una grasa u otro producto o elaboración a mano para darle consistencia menos firme; es sinónimo de empomar cuando se aplica a una grasa, o hacer pomada.

ABRILLANTAR: dar brillo con mermeladas, gelatinas, jalea, grasa o huevo a diferentes elaboraciones tanto en el caso de piezas para hornear como elaboraciones ya hechas para darles brillo.

ACANALAR: realizar canales o estrías en el exterior de un género crudo, antes de utilizarlo, para decoración. Ejemplo en frutas y vegetales.

ACARAMELAR: acción de cubrir total o parcialmente una elaboración con caramelo de baño.

ADEREZAR: colocar sal, aceite o especias a un alimento cocido.

ADOBAR: introducir un género crudo en un preparado denominado adobo (principalmente mezcla de aceite, vino y especias diversas) con objeto de conservarlo, ablandarlo o darle un sabor o aroma especial.

ADOBO: sustancia compuesta por especies, jugo de frutas, vegetales que sirve para dar sabor a los géneros.

AFLOJAR: se dice generalmente de una masa que se ablanda, antes o después del amasado, por exceso de trabajo.

AGITAR: remover una crema, salsa o mezcla, con ayuda de una espátula o batidor para recuperar su homogeneidad y evitar que se forme costra en la superficie.

ALBARDAR: cubrir con láminas de tocino un género para evitar que se seque al cocinarlo o mejorar su sabor.

ALIÑAR: aderezar o sazonar.

ALMÍBAR: líquido compuesto de agua y azúcar en iguales proporciones, con brillo y textura más espesa que el agua.

AMASAR: acción de mezclar o trabajar a mano o a máquina, diferentes ingredientes para obtener una masa homogénea.

AMALGAMAR: unir dos o más ingredientes con el objetivo de que se mezclen.

APLASTAR: reducir el grosor de un género mediante rodillo, mazo, etc.

APROVECHAR: utilizar restos para otras preparaciones gastronómicas.

AROMÁTICO: producto comestible que da aroma a las preparaciones, ya sea de origen vegetal o animal.

AROMATIZAR: introducir una sustancia aromática en un preparado para aportarle sabor y olor.

ARROPAR: tapar con un paño un preparado de levadura para facilitar su fermentación. Cubrir un género con el fin de que no se seque.

ASAR: cocinar al horno o la parrilla un género, con solamente grasa, para que el exterior quede dorado y jugoso su interior.

ASUSTAR: añadir un líquido frío a un preparado en ebullición para que deje de hacerlo.

ATEMPERAR: trabajar una cobertura de chocolate previamente fundida, que se coloca sobre una superficie de mármol, removiéndola con una rasqueta hasta que se enfríe y espese, sin llegar a solidificar, antes que alcance su temperatura de utilización.

AUMENTAR: acción de esponjar o meter aire cuando se bate; también aumentan en el horno ciertas elaboraciones durante su cocción, aumentan de tamaño las masas leudadas durante su fermentación.

B

BAJAR: experimentación de pérdida de volumen de una elaboración que había subido previamente.

BAÑAR: cubrir la superficie de una torta con cualquier tipo de alimento que necesite de baño (chocolate, gelatina...)

BATIR: sacudir con una varilla una materia hasta que adquiera la consistencia deseada.

BISTEC: corte que se le practica a determinadas piezas de carne de res, de primera categoría, con un peso entre los 150 y 200 gr, dependiendo del tipo de menú.

BLANQUEAR: batir enérgicamente las yemas y el azúcar hasta que la mezcla adquiera consistencia cremosa y blan-

quecina. Colocar un alimento en agua fría y cocerlo a fuego lento hasta que ebulle.

BOLEAR: aportar forma redonda y lisa a porciones de masa.

BRASEA: cocinar a fuego lento, durante largo tiempo, con condimentos (generalmente hortalizas, vino, caldo y especias).

BRIDAR: fijar con bramante una pieza para que no se deforme el cocinado.

BOUQUET GARNI: ramillete guarnecido, manojo de hierbas aromáticas que se usa para dar sabor a preparaciones líquidas.

C

CARAMELIZAR: colocar caramelo en estado líquido en un molde o preparado hasta que se cristalice.

CERNIR: separar impurezas de alguna materia prima en polvo para que quede más fina.

CLARIFICAR: dar limpieza o transparencia a una salsa, gelatina o caldo, ya sea espumándola durante su cocción lenta o por la adición de clarifican té.

CLAVETEAR: pinchar con clavo un género o introducir bastoncitos de trufa en un paté o carne para aromatizar.

COCER: acción de transformar el alimento mediante la acción del calor, el gusto y propiedades de un género.

COCER A LA INGLESA: consiste en cocer un género en abundante agua hirviendo con mucha sal y destapado. Esta

técnica se utiliza para las verduras verdes, para la pasta y para bastantes productos congelados. Esta técnica suele completarse con un refrescado en agua fría para eliminar el exceso de sal y cortar el proceso de cocción. Cuando cocemos pasta se le añade grasa, para evitar que se pegue, pero solo en este caso.

COCER AL BAÑO MARÍA: cocer lentamente un preparado introducido en un recipiente rodeado de agua, sin que llegue al punto de ebullición.

COCER AL VAPOR: cocinar, principalmente verduras, con su propia humedad, o con vapor de agua, con la ayuda del horno a vapor o batería específica.

COCER AL VAPOR: consiste en aprovechar el gas que se produce citando el estado físico de un líquido se modifica por acción del calor, provocando vapor.

COCER EN BLANCO: cocer al horno una pasta sin su relleno, sustituyéndolo en algunos casos por legumbres secas.

COCER EN PAPILOTE: técnica que consiste en cocer un alimento (con su guarnición o sin ella), dentro de una bolsa cerrada herméticamente, confeccionada con papel de aluminio.

COCINAR AL VACÍO: cocinar en ausencia de aire para preservar el género y mantener mejor sus cualidades, humedad, aroma y sabor.

COLAR: pasar un líquido por un colador o estameña para privarle de impurezas.

CONDIMENTAR: añadir condimentos a un género para darle sabor.

CONFITAR: introducir y cocer las frutas en un almíbar para conservarlas más tiempo. Término que define la acción de cocer a una baja temperatura (entre 50 y 70 °C, sin llegar en ningún momento al punto de ebullición) en el interior de una materia grasa (aceite de oliva, grasa de pato, aceite mixto). La grasa se puede aromatizar o no (con romero, anís estrellado, tomillo, ajos, laurel y otros ingredientes).

CONTROL SANITARIO: conjunto de actividades desarrolladas por las Administraciones Sanitarias Competentes cuya finalidad es comprobar la conformidad de los productos destinados a la alimentación, de forma que se puedan prevenir posibles riesgos para la salud pública.

CORREGIR: modificar sabor, color o ligazón de una preparación, para una mejor adecuación o presentación.

COULIS: salsa o mermelada de frutas u otras materias primas, de ligera consistencia.

CROCANTI: preparado de pastelería, compuesto por azúcar y frutos secos tostados.

CUAJAR: coagular o espesar, principalmente leche o gelatina, por acción del frío o del calor.

D

DECANTAR: separar un líquido de otro dependiendo de su densidad, también filtrar impurezas mediante el reposo del líquido, obteniendo una solución traslúcida.

DECORAR: adornar una preparación alimenticia o menú, también embellecer una mesa.

DESALAR: introducir, durante horas, un género en agua fría, para que pierda la sal.

DESANGRAR: sumergir un género en agua fría para que pierda sangre. También se dice a la operación de despojar a una langosta o similar, de la materia que en crudo tiene en su cabeza, para su posterior empleo.

DESBARASAR: desocupar el lugar donde se ha trabajado, colocando cada cosa en su lugar habitual.

DESECAR: secar un preparado, por evaporación, poniéndolo con su cacerola al fuego y moviéndolo con la espátula de madera o similar, para que no se pegue al utensilio.

DESGLASAR: añadir un líquido a un utensilio en el que haya sido cocinado un género, para diluir y recuperar la glosa o jugos depositados.

DESGRASAR: retirar la grasa de un caldo o preparación culinaria.

DESHILACHAR: hacer mechas, hebras, a un género luego de ser cocido.

DESHUESAR: separar los huesos a una carne.

DESMOLDAR: sacar un preparado del molde, del que conservará la forma.

DORAR: dar un ligero golpe de horno a una elaboración con la intención de que adquiera un color dorado.

E

EMBORRACHAR: empapar o bañar una elaboración en almíbar aromatizado con algún licor y alguna fruta o especia.

EMBRIDAR: fijar con bramante una pieza para que no se deforme el cocinado.

EMPANAR: (Apanar) pasar por harina, huevo batido y pan rallado un género previamente sazonado. Podemos diferenciar tres tipos de empanado: inglesa: enharinado, pasado posteriormente por huevo batido con un poco de aceite, sal y pimienta y terminado con pan rallado. Milanesa: empanado con miga de pan y queso gruyere. Francesa: rebozado de la pieza con mantequilla clarificada, empanado con ralladura de pan fresco.

EMPARRILLAR: consiste en la exposición de pequeñas piezas (filetes, escalopes, chuletas, supremas) a una fuente de calor generada por una plancha o barbacoa. Las piezas son pasadas por la plancha o barbacoa a unas temperaturas elevadas, con la finalidad de coagular de inmediato los próticos del exterior de las mismas y evitar así la salida y posterior pérdida de los jugos. Hay que tener en cuenta que bajo ningún concepto se debe pinchar, ni presionar las piezas durante y tras su cocción, ya que se produciría la salida de los jugos.

EMPLATAR: poner los preparados culinarios terminados en el plato o fuente en el que han de servirse.

EMULSIONAR: se denomina así al batido de claras o yemas de huevos, solos o mezclándolos con otros ingredientes; también se pueden emulsionar otros ingredientes o mezclas de ellos siempre que se introduzca aire mediante unas varillas.

ENDURECER: dar más consistencia y solidez a una elaboración, depositándola más o menos tiempo en una cámara de refrigeración para poder trabajarla mejor a la hora de glasearla o acabarla.

ENFONDAR: cubrir un molde con una masa.

ENGRASAR: untar con grasa o mantequilla el interior de un molde.

ENHARINAR: espolvorear de harina la superficie de un género.

ENVASADO: la introducción de un producto alimenticio en un recipiente o envase para su conservación o transporte.

ENVEJECER: dar tiempo a una carne (generalmente caza) para que logre cierto punto de “pasada”.

ENVOLVER: aplicado al hojaldre: se denomina a la acción de introducir la grasa en el interior de la masa, para envolverla y proceder al plegado del hojaldre.

ESCABECHAR: preparación de género ya cocinado en un refrito o sofrito con unas especias determinadas.

ESCALFAR: 1º. Cocción de pocos minutos. 2º. Mantener en un punto próximo a la ebullición del líquido, un género sumergido en él. 3º. Cocer un género en líquido graso y corto.

ESCALOPAR: cortar lonchas más o menos delgadas.

ESCALOPE: corte de carne o pescado similar al filete apinado o empanizado.

ESCALOPINES: igual que el escalope, pero practicado en piezas más pequeñas, en raciones de dos o tres piezas.

ESCARCHAR: cocer frutas en un jarabe concentrado de

tal forma que al evaporar el azúcar cristalice como si fuera escarcha.

ESPOLVOREAR: cubrir la superficie de una elaboración con cacao en polvo, azúcar glasé u otros productos. Echar en forma de lluvia encima de un producto un polvo o un género muy picado.

ESPUMAR: retirar con la espumadera las impurezas que flotan en un medio líquido.

ESTIRAR: 1º. Presionar una masa o pasta con un rodillo para adelgazarla. 2º. Mejorar el rendimiento de un género al racionarlo.

ESTOFAR: cocer un género en su propio jugo, con condimentos y especies, donde se emplea el método mixto de cocción lenta.

ESTUFAR: colocar una masa con levadura en un lugar atemperado para facilitar su desarrollo.

F

FARSA: relleno que se utiliza en hojaldres, terrinas, pescados, crustáceos, piezas de carne o verduras, muy bien picados o molidos, y condimentados.

FERMENTAR: acción de fermentar una masa de levadura entre el tiempo que comprende entre el formado y el horneado.

FILETEAR: cortar un género en lonchas delgadas y alargadas.

FINAS HIERBAS: conjunto de hierbas finamente picadas

de distinta composición para salsas y sopas.

FLAMEAR: rociar una preparación caliente con una bebida de alta graduación alcohólica que se hará arder.

FONDEAR: cubrir el fondo de un braseado con legumbres, láminas de tocino u otro género, braseando el género encima de este.

FONDO: preparación líquida que se obtiene de la cocción de vegetales, carnes, huesos, agua, y sirve como base para otras preparaciones.

FONDUE: palabra francesa que se refiere a los alimentos cocinados en un recipiente para fondue, sobre la mesa.

FORRAR: cubrir las paredes interiores de un molde con un género, dejando un hueco central para rellenar con otro preparado distinto.

FREÍR: introducir un género en una sartén o freidora con abundante grasa o aceite caliente para su cocción, debiendo formar costra dorada.

FREÍR EN SECO: freír sin utilizar grasa o aceite. Este método se suele utilizar para tostar especias indias, panes planos y tortillas mexicanos.

G

GÉNERO: se relaciona a la materia prima comestible que va a hacer transformada en alimento, ejemplo: género aves.

GLASEADO DE FONDANT: mezcla de textura blanda de agua, azúcar y glucosa cocida a punto de bola blanda y después trabajada hasta que queda flexible y homogénea. Se utiliza

para decorar palos. No hay que confundirlo con el glaseado que se suele utilizar en los pasteles de fantasía preparado con azúcar, agua y crémor tártaro.

GLASEAR: cubrir un preparado de pastelería con azúcar fondant, mermelada, azúcar glas, etc., y en otros casos, caramelizarse el azúcar en el preparado. Dorar la superficie lisa de un preparado (de pescado generalmente), sometiendo al calor de la salamandra o gratinadora u horno.

GLICERINA: la glicerina, o el glicerol, es un alcohol que se genera de forma natural mediante procesos como la fermentación o la digestión. Es un lípido, no una grasa, con un alto contenido energético, pero también con unas cualidades de textura y dulzor que unidos a una buena capacidad como conservante lo convierten en un compuesto muy importante en multitud de alimentos.

GLUCOSA: jarabe espeso, viscoso y transparente que se obtiene por la sacarificación del almidón de ciertos vegetales, generalmente el maíz.

GLUTEN: proteína que se encuentra presente en algunos cereales como el trigo, cebada, centeno, y en algunos casos en la avena.

GRATINAR: dorar en horno fuerte o gratinadora determinadas preparaciones espolvoreadas con queso rallado, mantequilla o pan.

GUARNECER: acompañar un género principal con otros alimentos menores, que reciben el nombre de guarnición.

Guarnición: alimentos que acompañan en un plato al elemento principal.

H

HELAR: coagular mediante el frío, generalmente helado.

HELADO: alimento cremosos saborizado frío. Se refiere a que está frío.

HERVIR: cocer un género, por inmersión, en un líquido en ebullición. Hacer que un líquido entre en ebullición por la acción del calor.

J

JARDINERA: corte en forma de dados que se le realiza a los alimentos.

JULIANA: corte longitudinal que se le hace a los alimentos, preferiblemente a los vegetales.

L

LEVANTAR: poner al fuego por poco tiempo una preparación líquida o guiso con salsa. Mientras se produce el hervor se espuma. Así se evita el deterioro o comprueba su estado.

LIAISON: preparación compuesta por yemas de huevos y crema de leche o nata para enriquecer otras preparaciones.

LIGAR: espesar un preparado por la acción de un elemento de ligazón, fécula, harina, etc.

LIGAZÓN: preparación con fécula de maíz, y un líquido que sirve para espesar otras preparaciones.

LONJAS: corte en forma de tiras a un género cárnico.

M

MACERAR: poner a remojo en vino, licor y especias, géneros diversos a fin de que adquieran sabor. Generalmente se aplica a frutas, pero por extensión se aplica también a las carnes en adobo o en marinada.

MAJAR: machacar en un mortero.

MARCHAR: comenzar la elaboración de un determinado plato.

MARINAR: poner en maceración; en vino, vegetales hierbas aromáticas, etc.; géneros (principalmente carnes) para ablandarlos y/o aromatizarlos.

MECHAR: introducir en el interior de una carne cruda, con una aguja mechadora, tiras de tocino principalmente, pero también pimienta, trufa, zanahorias, etc., para el sabor y la presentación.

MIREPOIX: corte en dados de algunos vegetales combinados para dar sabor a preparaciones líquidas.

MOJAR: añadir el líquido necesario a un preparado para su cocción.

MOLDEAR: poner un preparado dentro de un molde.

MONTAR: batir o colocar alimentos sobre una fuente o simplemente emplatar.

MUÑEQUITA DE ESPECIES: bolsa de tela donde se introducen especias y hierbas que sirve para dar sabor y aroma a preparaciones líquidas.

N

NAPAR: cubrir una preparación con una salsa.

NUTRIENTES: compuestos o sustancias químicas procedentes de alimentos que son necesarios para el organismo.

P

PASAR: despojar un preparado de sustancias innecesarias por medio de colador o estameña. Tamizar.

PERFUMAR: añadir aroma a una preparación mediante especias o vegetales y frutas.

PICAR: cortar un alimento según la preparación.

PINCHAR: hacer pequeños agujeros en una masa, con un tenedor o con un rodillo de púas, para evitar que en la cocción se encoja o se abombe.

POCHAR: cocción de un género en un medio líquido ya sea grasa (a veces también se considera en agua o fondo) sin que llegue a su ebullición.

POMADA: hacer de la mantequilla, grasa o crema una pomada mediante el amasado.

PRENSAR: compactar.

PUESTA A PUNTO: (Mise en Place) ordenamiento de todo lo necesario para empezar un trabajo.

PUNTO: cuando una preparación alcanza su grado justo de cocción o sazónamiento, se dice que está “a punto” para utilizarlo.

R

RACIONAR: fraccionar una preparación o alimentos en

porciones para su distribución.

RALLAR: desmenuzar un género por medio de la máquina ralladora o rallador manual.

REBOZAR: pasar un género por harina y huevo batido antes de freírlo.

RECTIFICAR: verificar sabores en preparaciones.

REDUCIR: disminuir por evaporación el volumen de una preparación líquida, para que resulte más sustancioso o espeso.

REFORZAR: añadir a una salsa o sopa un preparado que intensifique su sabor o color.

REFRESCAR: enfriar con agua fría un género inmediatamente después de cocido o blanqueado, para cortar la cocción de forma rápida. Añadir pasta nueva a una ya trabajada.

REHOGAR: cocinar total o parcialmente a fuego lento en una pequeña cantidad de materia grasa. Calentar la grasa, en un recipiente de material inalterable a una temperatura suave. Incorporar la materia prima y rehogar suavemente. Si se observa que el alimento toma color, se puede adicionar sal (para ayudar a expulsar los jugos) o un poco de agua, que se evaporará al finalizar el proceso.

REMOJAR: poner un género desecado en un líquido para que recupere humedad.

REVESTIR: verter y formar una capa de azúcar cocido o gelatina sobre las paredes de un molde; también forrar un molde con papel para evitar que se pegue la elaboración sobre él.

RISOLAR: dorar un género a fuego vivo, con grasa, que resultará totalmente cocinado. Cuando es específico de carne se llama sellar.

S

SALAR: poner en salmuera o capas de sal un género crudo para su conservación, toma de sabor o color característico.

SALSA: preparación líquida, saborizada, que se utiliza para acompañar a diferentes alimentos.

SALSEAR: cubrir o rociar un género de salsa, generalmente al servirse.

SALTEAR: cocinar un alimento en una pequeña cantidad de grasa, total o parcialmente y a fuego violento para que queden jugosos por dentro y dorados por fuera.

SATINAR: acción que denomina al trabajo que se le da a un caramelo caliente para que quede blanquecino.

SAZONAR: añadir condimentos a un género para darle olor o sabor. Añadir sal a un género.

SOFREÍR: cocinar ligeramente alimentos en una grasa dejando que se doren. Sinónimo de rehogar.

SUDAR: cocción lenta de ciertos géneros en un recipiente tapado y con grasa, sin adición de líquido o punto en el que aparece la primera gota de jugo en el cocinado de una carne o un pescado.

T

TAMIZAR: separar con la ayuda de un tamiz o cedazo las impurezas de la harina o similar. Convertir en puré un género sólido, usando un tamiz.

TEMPLAR: bajar la temperatura de un producto de una temperatura elevada a una temperatura media.

TORNEAR: dar forma a determinadas hortalizas con un cuchillo llamado puntilla, para embellecerlas.

TRABAJAR: batir o remover salsas, pastas o masas, con una espátula o con la mano para conseguir homogeneidad.

TRABAR: ligar una salsa, crema, etc., por medio de huevos, farináceas, sangre, etc.

TRINCHAR: cortar géneros cocinados.

TRITURAR: romper alimentos secos con un utensilio.

U

UNTAR: colocar una cubierta de alguna sustancia grasa sobre un alimento.

UPERIZAR: es el denominado procedimiento U.H.T. de esterilización de la leche que consiste en llevar a una temperatura muy alta a la leche (140º-150º) durante un período muy corto de tiempo (2 segundos), seguido de un enfriamiento inmediato.

V

VOLCÁN HUECO: colocar sobre la mesa de trabajo o un bol en forma de volcán la harina, con el fin de retener los líquidos que contiene la masa a elaborar.

Voltear: dar vueltas a una preparación.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, M. (2009). *Glosario de términos*. <https://www.manipulador-de-alimentos.es/glosario>
- Casanova, J. (2014). *Glosario de términos culinarios*. <https://es.slideshare.net/yeseniasaraicasanova/glosario-de-trminos-culinarios>
- Cervero, P. (2000). *Aprender y enseñar vocabulario, programación de autoformación y perfeccionamiento del profesorado*. Edelsa.
- Cuza, J. L., Cobo, I. F. y Rodríguez, J. G. (2012). Generador de glosarios de términos. *Ciencia & futuro*, 43.
- Dias, S. O. (2013). El Glosario como Propuesta Didáctica en el aprendizaje de léxico. *Nebrija Revista-lingüística*, 4.
- Fuerte, K. (2017). *Glosario de innovación educativa*. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/2017/9/25/glosario-de-innovacin-educativa>
- Ostalaritza, L. (2019). *Glosario de bebidas*. https://www.gastronomiavasca.net/es/gastro/glossary_category/bebidas
- RAE. (2020). *Real academia de la lengua española*. <https://dle.rae.es/glosario>
- Rebon, A. (2018). *Glosario de términos culinarios*. <https://www.mamirecetas.com/glosario>
- Rojas, E. H. (2018). *Elaboración de un glosario*. http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/lectura/recurso_en_pdf_extenso/9_elaboracion_de_glosarios.pdf

- Tabuenca, E. (2018). *Fondo*. <https://www.mamirecetas.com/glosario/fondo>
- Trujillo, J. (2011). *Flambear o flamear*. <https://www.directoalpaladar.com/cultura-gastronomica/flambear-o-flamear/amp>
- VelSid. (2015). *Fondue*. <https://gastronomiaycia.republica.com/2008/07/30/fondue/amp/#referrer=https://www.google.com&csi=0>

CAPÍTULO III

ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES Y DE OTROS SERVICIOS DE RESERVAS

GUSTAVO XAVIER ÁLVARO SILVA

GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

Las empresas del sector turístico con frecuencia utilizan términos técnicos cuyo significado representa efectivamente el ejercicio profesional que desarrollan de manera rutinaria. En el caso específico de las agencias de viajes, estos términos posibilitan generar productos tangibles o intangibles que satisfacen las necesidades o deseos de los consumidores. Por su parte, a las empresas de intermediación turística les permite desarrollar sus actividades comerciales en procura de alcanzar sus propios objetivos.

El presente glosario pretende poner a disposición de estudiantes y profesionales del turismo, un instrumento de consulta que permita despejar posibles dudas relacionadas con su propio ejercicio. Su estructura obedece a un orden

alfabético y está conformado por tres bloques, el primero contiene términos frecuentemente utilizados por las agencias de viajes, el segundo se relaciona con términos en idioma inglés con su respectiva definición, y finalmente el tercer bloque recoge el alfabeto aeronáutico internacional.

Según Milio y Cabo (2000) las Agencias de Viajes, son empresas conocidas como intermediarias entre los turistas y los prestadores de servicios turísticos. Son además consideradas el canal clásico de comercialización de los viajes dentro del sistema de distribución turística y venta de productos turísticos que conlleva viajes.

Las ramas afines a la operación e intermediación turística se refieren a conocimientos reconocidos mediante el Sistema Ecuatoriano de Educación Superior, conforme a lo establecido en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación de la UNESCO de 2013 (CINE, 2013), en el campo específico servicios personales, así como Viajes, turismo y actividades recreativas en el campo detallado (Mintur, 2021).

Con base a las anteriores premisas, el presente glosario de Agencias de Viajes se constituye en una guía para profesionales y estudiantes de Turismo, obedece a un listado alfabético de aquellos términos que se utilizan recurrentemente en las empresas de intermediación turística, tanto en la atención al cliente (B2C), como entre empresas del mismo sector (B2B).

La evolución del turismo trae consigo la inclusión de nuevas formas en el diseño de los productos, fijar sus precios, determinar los canales de distribución, así como los nuevos

mecanismos de comunicación comercial, todo aquello torna indispensable que aquellas personas que de alguna manera son parte del sistema turístico, estén al día con los términos que en estas organizaciones se usa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE AGENCIAS DE VIAJES

A

ADUANA: lugar para control de personas, documentos y equipos, así como, derechos que se cobran por ley sobre los bienes de importación y a veces de exportación.

Los pasajeros internacionales deben pasar aduanas en cada país que visiten a su llegada y salida. Generalmente se les pide que presenten pasaportes, certificados de salud, reporte de la cantidad de dinero que llevan u otros documentos que requiera el país de destino.

AIRLINE /AEROLÍNEA: se denomina aerolínea o línea aérea a una empresa dedicada al traslado de carga y/o pasajeros en aeronaves. Por lo general estas compañías disponen de una flota de aviones de distintas características.

Es importante tener en cuenta que existen distintas clases de aerolíneas. Mientras que algunas operan regularmente determinadas rutas, hay otras que trabajan a partir de pedidos y acuerdos puntuales con sus clientes, realizando lo que se conoce como vuelos chárteres.

AIR BROKER: empresa cuya función principal consiste en servir de intermediaria entre los Tour Operadores y las compañías aéreas.

AIR SHUTTLE: puente aéreo. Rutas aéreas regulares y frecuentes que no requieren reservaprevia.

AIR TERMINAL: instalaciones que se encuentran generalmente en el centro de la ciudaddesde donde se operan los servicios de transporte terrestre al aeropuerto.

ALL INCLUSIVE: todo incluido. Plan de comidas que incluye desayunos, almuerzos, cenas y bebidas.

ALLOWANCE: cantidad de moneda que un nacional puede sacar de su propio país.

ALLOTMENT: término utilizado frecuentemente para designar CUPO que tiene un Touroperador con un hotel.

ASISTENCIA TURÍSTICA: conjunto de personas que realizan las labores secundarias o de ayuda que requiere la actividad turística.

B

BACK TO BACK: Operación de Tour operación chárter, consistente en un programa regular de vuelos semanales (normalmente) en donde coincide el día de llegada y salida de los clientes de esa misma agencia, produciéndose CERO días intermedios perdidos por el hotel. También es aplicado al transporte de los turistas de los hoteles a los aeropuertos en que las llegadas coinciden con las salidas.

BOLETO ABIERTO: un boleto válido sin reservaciones para un vuelo específico que el viajero puede usar en la fecha que más le convenga dentro de las limitaciones de validez. Es muy usado en el transporte aéreo.

BOOKING: término inglés para referirse a una reserva confirmada. En el argot de agencia de viajes se utiliza para llamar al departamento de reservas de las agencias mayoristas.

BROCHURE/FOLLETO: la palabra folleto es de naturaleza polisémica. La acepción más común y conocida, es aquella que se refiere a aquellos impresos en los que, de forma breve

y utilizando el menor texto posible, se explica a un potencial consumidor la información general y, servicios adicionales o explicar aquello que se relacione con condiciones médicas, entre otros. Folleto es también aquel documento impreso muy corto, en el que se explica algún asunto.

BÚSQUEDA METABÓLICA: el sitio web de comparación de precios que muestra las tarifas más baratas agregadas desde varias páginas web de viajes en una sola pantalla.

B2B (BUSINESS TO BUSINESS): la empresa que vende productos o proporciona servicios a otras empresas, como mayorista o agencia anfitriona.

B2C (BUSINESS TO CONSUMER): la empresa que vende productos u ofrece servicios a un cliente o consumidor final.

C

CALIDAD: grado en que un producto o servicio satisface la necesidad de un consumidor. Es el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso, persona o servicio que cuentan con capacidad y aptitud para satisfacer una necesidad o expectativa implícita o explícita.

CENTRO DE RESERVAS: sitio real o virtual en el cual, por distintos medios personalizado, telefónico, electrónico o en línea, un cliente puede efectuar reservas de servicios turísticos: asientos de avión, habitaciones hoteleras, alquiler de vehículos, etc.

CHARTER: palabra inglesa que se aplica básicamente al sistema de flete de un medio de transporte no regular por

solicitud de una persona o grupo. El más popular es “Charter Flight” o vuelo no regular. Los vuelos “Charter” o vuelos fletados, suelen ser más económicos que los regulares.

CHECK IN: concepto que se refiere a los procesos de inscripción en un hotel o medio de transporte, también conocido como facturación en este último caso.

CLASE ECONÓMICA: término utilizado para referirse a tarifas bajas en comparación con las de primera clase en la prestación de un servicio turístico: hoteles, aviones, barcos etc. Se le conoce también como clase turista.

COMPETENCIA: situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

CONSOLIDATOR: una empresa que tiene contratos con las aerolíneas para vender boletos a granel, generalmente a precios descontados.

CUT-OFF DAYS: el número de días que un huésped debe efectuar su reserva antes de su llegada.

D

DAFO: en marketing estratégico, matriz de análisis que permite conocer la situación de una empresa o producto, analizando los factores internos (debilidades y fortalezas) y los factores externos (amenazas y oportunidades) con relación a su mercado. También conocido como FODA o SWOT, en su expresión inglesa.

DATABASE: voz inglesa para base de datos.

DATÁFONO: equipo conectado a la red telefónica que permite el cobro mediante tarjeta de crédito o débito.

DE LUJO: expresión utilizada para designar los productos o servicios de alta gama y alto valor diferencial.

DEMANDA ILIMITADA: en revenue management, indicador que mide el total de la demanda de un establecimiento alojativo en una fecha determinada, con independencia de su capacidad real y aunque exceda de ella.

DEMANDA TURÍSTICA: en turismo, conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un destino.

DEPARTAMENTO DE MARKETING Y COMUNICACIÓN: área de una empresa responsable del análisis del mercado y el diseño de la estrategia de producto o servicio, que debe estar alineada con la estrategia comercial y los objetivos de venta.

DEPÓSITO: en contabilidad y finanzas, pago parcial de una cantidad de dinero, generalmente un porcentaje del precio final, que se realiza para garantizar la reserva de una habitación o para afrontar cargos extras en un establecimiento.

DESCUENTO NIÑOS: en turismo, descuento de un determinado porcentaje sobre el valor de un servicio que se aplica a los clientes que disfrutan del mismo en compañía de niños de una determinada franja de edad previamente establecida.

DESINTERMEDIACIÓN: en turismo, proceso por el cual el proveedor turístico prescinde en mayor o menor medida del

intermediario, para primar la venta directa al cliente final.

DESLOCALIZACIÓN: en turismo, proceso por el cual se pretende, desde el punto de vista receptivo, que los turistas no viajen siempre a los mismos destinos con el fin de no saturarlos.

DESTINO: país, región o ciudad entendidos concretamente como lugares para ser visitados con fines turísticos.

DESTINATION/DESTINO: un destino turístico es una localidad, que atraea un gran número de viajeros o turistas en una época del año o durante todo el año, ya sean turistas nacionales o internacionales. Los viajeros pueden visitar estos destinos para ver sitios históricos, maravillas naturales, o monumentos. Algunas de las atracciones turísticas pueden ser numerosas actividades, como paseos, juegos, deportes, retiros espirituales, o novedades inusuales.

DESTINO INTELIGENTE: destino turístico que dispone de una política determinante y planificada relacionada con la gestión eficiente e inteligente del territorio, los recursos naturales y las tecnologías de la información.

DESTINO TURÍSTICO: el lugar en el cual los turistas tienen la intención de pasar un tiempo fuera del lugar de su domicilio habitual. Por temas idiomáticos, es preferible utilizar únicamente el término “destino”.

DIARIO DE PRECIOS: en revenue management, herramienta asociada al pricing que permite conocer la evolución y predicción de las reservas y la variación diaria de las tarifas.

DIRECTOR COMERCIAL: persona con mayor responsa-

bilidad y atribuciones de las áreas de ventas, y en algunos casos de marketing de una empresa, entre cuyos objetivos se encuentra el desarrollo de cuantas acciones sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de venta. Entre sus tareas está liderar el equipo comercial marcándole las pautas y estrategias a seguir.

DIRECTOR DE MARKETING: persona con mayor responsabilidad y atribuciones del departamento de estrategia empresarial y comercial en estrecha relación con el director comercial. Entre sus responsabilidades está la gestión de los clientes, nuevas oportunidades de negocio, análisis de tendencias y el desarrollo y gestión del plan de marketing.

DISCOUNT BONUS - (VOUCHER)/ BONO DE DESCUENTO: el Bono de Agencia es un “cupón” otorgado a un huésped para un servicio prepago específico (alojamiento en un hotel) a cargo de una agencia de viajes. Como una forma de “recibo”, el viajero puede reclamar el servicio que pagó. Los bonos de descuento de agencia son muy comunes en la industria de viajes, a menudo se usan cuando un viajero compra un recorrido (el comprobante indica que ciertos componentes del viaje se han pagado por adelantado). Los Bonos de Agencia se cambian por componentes del recorrido como alojamiento, comidas, visitas turísticas, boletos, etc. durante el viaje real.

DISPLAY: en marketing y publicidad, soporte publicitario de reducidas dimensiones que cuenta con una peana o base, generalmente en su parte posterior, que se ubica en el punto de venta o reclamo.

DISPONIBILIDAD: en hostelería, número de habitaciones o mesas disponibles para la venta en un día concreto.

DISTRIBUIDOR/A: empresa dedicada a la distribución de productos y servicios comerciales.

DIVISA: moneda extranjera, convertible en moneda nacional, que sirve para la compra y pago de bienes y servicios en un país distinto al de procedencia.

DOWNGRADE: en marketing, voz inglesa para la acción de ofrecer o dar a un cliente una pérdida o merma en la categoría de un producto o servicio contratado.

DOUBLE ROOM/HABITACIÓN DOBLE: habitación doble para dos personas en hoteles nacionales e internacionales, actualmente permite el alojamiento en todo tipo de habitaciones.

El gerente, por una buena propina, le arregla que comparta la habitación doble de otro viajero que no le importa dividir el gasto.

DUMPING: en comercio, voz inglesa para una práctica comercial considerada desleal según la cual un producto se vende por debajo del precio de costo con el fin de eliminar competidores en un mercado.

E

ECONOMY CLASS / CLASE TURISTA: la clase turista o trombosis de viajero es un término que se acuñó en los años 90 debido al aumento de síntomas de trombosis venosa en los pasajeros que viajaban con frecuencia en avión, realizando viajes de larga duración y contratando clase turista.

ECOTASA: impuesto destinado a compensar el impacto medioambiental causado por una actividad económica, gravando de alguna manera esa actividad.

ECOTURISMO: cualquier forma de turismo en que la principal motivación del turista sea la observación y la apreciación de la naturaleza, a cuya conservación contribuya y que genere un impacto mínimo en el medio ambiente natural y el patrimonio cultural.

EMPAQUETADO DINÁMICO: sistema mediante el cual un turista, en origen y por sus propios medios, combina los elementos (o servicios) de su interés para crear un viaje a la demanda, es decir, un paquete turístico propio, para el destino elegido. El consumidor puede escoger, en función de sus gustos y necesidades, dentro de una mayor variedad de fechas, vuelos, hoteles, regímenes de alojamiento, transfers, etc.

ENDOSO: trámite efectuado por una compañía aérea titular de un billete, para que este pueda ser utilizado en los vuelos de otra compañía.

EQUIPO RECEPTOR: el conjunto formado por la oferta básica más la oferta complementaria.

En el campo del turismo, la oferta básica está constituida por aquellos bienes y servicios específicamente turísticos (agencias de viajes, alojamiento, transporte, etc.), mientras que, la oferta complementaria engloba otros bienes y servicios que, aun no siendo exclusivamente turísticos, son demandados por los turistas durante su estancia (restauración, deportes, comercio y ocio).

ESQUEMA: representación mental o simbólica de una cosa material o inmaterial o de un proceso en la que aparecen relacionadas de forma lógica sus líneas o rasgos esenciales.

ESTACIONALIDAD: fenómeno que consiste en la concentración de la demanda turística, de manera desproporcionada, en ciertos periodos del año.

EURORREGIÓN: el término se refiere a una estructura duradera integrada (y no ad hoc), dotada de un nivel elevado de competencias en materia de organización y financiación y que permite una cooperación transfronteriza en todas las materias importantes.

Las eurorregiones y otras formas de estructuras de cooperación transfronteriza no crean un nuevo tipo de administración a nivel transfronterizo.

EXCHANGE ORDER: bono de agencia.

EXCURSIONISTA: todo visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

F

FACILIDADES: en turismo, conjunto de los diferentes aspectos que forman parte de un producto turístico y que generan el interés y disfrute del turista.

FAMILIRIZATION TRIPS/ VIAJE DE FAMILIARIZACIÓN: los viajes de familiarización (en inglés fam tripso fam tours) son viajes de cortesía que se ofrecen a operadores turísticos o agencias de viajes para que puedan vivir la experiencia de un destino turístico en primera persona. El objetivo de estos

viajes es lograr un mejor conocimiento del producto y una relación más cercana, mejorando la comercialización a futuro.

FEE: en turismo, voz inglesa para un cargo económico previamente fijado y comunicado, por un servicio prestado.

FICHA TÉCNICA: hoja informativa a modo de esquema detallado de las instalaciones de un establecimiento donde se reflejan los servicios que este dispone para el cliente.

FIDUCIARIO: en economía, persona física o jurídica responsable de la gestión de los fondos de un tercero.

FLUJO TURÍSTICO: cuantificación de los desplazamientos de turistas entre dos puntos geográficos (lugar de origen y lugar de destino) en un periodo determinado.

FOLLETO: documento de dos o más hojas, que no constituye un libro, creado e impreso con fines de carácter divulgativo, publicitario o promocional.

FORECAST: en marketing y ventas, voz inglesa para la proyección, pronóstico o predicción futura estimada en el volumen de negocio o más concretamente, en la previsión de ventas.

FORMAS DE TURISMO: tipos de turismo en función de su origen y destino, que se clasifican en turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas formas a su vez pueden combinarse entre sí para dar lugar a otras: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional.

FORO: reunión de personas competentes en determinada materia, que debaten ciertos asuntos ante un auditorio que a su vez puede participar o intervenir en la discusión.

FRECUENCIA: en transporte, número de servicios ofrecidos en una ruta en un determinado período de tiempo, que pueden ser expresados en horas, días o semanas.

FULL HOUSE: expresión inglesa para la completa ocupación del establecimiento en un periodo determinado.

G

GASTO TURÍSTICO: el gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos.

GESTIÓN DE LA DEMANDA: proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la organización o destino, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para optimizar el flujo de turistas actuales y potenciales que desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes y (o) servicios turísticos en función del precio del destino y su renta personal, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general.

GRADE/ CAPACITY /CALIDAD: la calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca.

GUEST/ HOST/ HUÉSPED: persona que se aloja en un hotel o en casa de otra persona, bien como invitado o bien pagando por él.

GUÍA TURÍSTICA: en turismo, publicación física o digital sobre viajes que tiene como fin proporcionar al turista la información general básica y aquella de interés turística relacionada con un destino.

GUÍA DE TURISMO: persona que está técnica, legal y humanamente capacitada para dirigir, informar, recrear y conducir a turistas en el destino, logrando que su estadía y experiencia de viaje resulte satisfactoria mediante la interpretación y transmisión de conocimientos del patrimonio.

H

HANDLING: servicios prestados por unos agentes turísticos a otros (agencias receptoras a emisoras, entre compañías aéreas, etc.)

HEAD RECEPTIONIST/ JEFE DE RECEPCIÓN: el jefe de recepción es el responsable de generar una primera buena impresión. Él es el encargado de establecer el primer contacto entre el hotel y el huésped.

HERRAMIENTA DE AUTORESERVA: una aplicación de gestión de viajes que permite a los empleados de la organización realizar reservas de viajes de negocios utilizando el inventario en vivo.

HOTEL ACCOMODATION/ ALOJAMIENTO HOTELERO: alo-

jamiento es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento.

HOTEL ESTABLISHMENT/ ESTABLECIMIENTO HOTELERO: aquel establecimiento cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel, pensión o similar. No forman parte de este grupo, el resto de establecimientos de alojamiento turístico acogidos a una normativa específica como viviendas turísticas vacacionales, agroturismos, campings, etc.

HOTEL SEARCHER/ BUSCADOR DE HOTELES: buscador también conocido como motor de búsqueda es un tipo de software que organiza índices de datos en función de las palabras claves que usa el usuario. El usuario introduce ciertas palabras claves, el buscador realiza una búsqueda y presenta una lista de direcciones URL y el usuario puede acceder al fichero más relevante para él. Los buscadores más populares son: google, yahoo, bing, msn, entre otros.

I

INTERNATIONAL/ INTERNACIONAL: el término internacional es un adjetivo que se utiliza preferentemente cuando

se quiere hacer referencia a la interacción que se da entre dos naciones o una determinada agrupación que se encuentra conformada por socios que pertenecen a dos o más países.

INVENTARIO: productos de viaje vendibles, por ejemplo, asientos de vuelo, habitaciones de hotel, alquiler de automóviles, actividades, etc.

J

JORNADAS: encuentro que, con la modalidad de talleres o conferencias, trata un tema ante un auditorio y cuyos resultados se publican posteriormente. Esta denominación se debe a que cada tema se desarrolla durante un solo día, se realizan las disertaciones, se debate y se arriba a conclusiones en una misma jornada.

L

LENGTH/ DURATION OF HOSPITAL STAY/ DURACIÓN DE ESTANCIA: una estancia también es una habitación, aposento o asiento en una casa, paraje o lugar: "Me voy a retirar a mi estancia: cualquier novedad, no dejes de avisarme". Estancia es, por otra parte, la permanencia de una persona en un lugar determinado durante un cierto tiempo.

LISTADO DE ASISTENCIA: documento que consta de los nombres de las personas que potencialmente se presentarán a una actividad o conjunto de ellas. Además de la fecha y hora de llegada, suele registrar su firma.

LUGGAGE/EQUIPAJE: Conjunto de objetos, bultos y maletas

que lleva consigo un viajero. Personal encargado de dirigir y maniobrar un avión o una embarcación. Maletas y otros contenedores que mantienen las pertenencias de un viajero. Conjunto de maletas y demás objetos o cosas que se llevan en un viaje.

M

MERCADO TURÍSTICO: es el rubro económico que engloba a todas las compañías que comercializan productos y servicios vinculados de los viajes. Desde el punto de vista del marketing, se constituye en los consumidores de determinado producto turístico.

N

NO SHOW/ AUSENTE: pasajero que teniendo reservación confirmada para un vuelo, no se presenta oportunamente en el aeropuerto.

NÚMERO DE VUELO: número que identifica el vuelo de una compañía aérea, llevando el código de la misma.

O

OPERADOR TURÍSTICO: es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.

P

PAQUETES DINÁMICOS: una reserva de vacaciones donde el cliente construye su propio paquete de vuelo, hotel y alquiler de autos en lugar de comprar un paquete predefinido.

PAX/PASAJERO: PAX. Es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra “pasajero”. Aunque originalmente se refería solo a los pasajeros en barcos y aviones, hoy se ha extendido su uso para cualquier tipo de transporte. Por extensión en hostelería se refiere también a los clientes y huéspedes de hoteles, restaurantes, etc.

POLICY OF TYING/POLÍTICAS DE OFERTA: las políticas de oferta han sido defendidas por numerosos economistas. Ha habido numerosos estudios concernientes a su efectividad, y aunque es cierto que tienen efecto a largo plazo, son las únicas que pueden llevar a un crecimiento económico prolongado. Por otrolado, las corrientes monetarista y keynesiana han sido cuestionadas ya que, tanto la política monetaria como la fiscal son únicamente usadas en el corto plazo, siendo inútiles e incluso perjudiciales para la economía en el largo plazo.

PROGRAMA DE AFILIACIÓN: un modelo de marketing en el que la agencia OTA / Host le paga a sus miembros un porcentaje de la comisión que ganan con cada reserva confirmada.

PROVEEDOR: la compañía que proporciona inventario de viajes para agencias de viajes y otros proveedores de viajes

que utilizan sus contratos con aerolíneas, hoteles, compañías de alquiler de automóviles, etc.

PSEUDOCÓDIGO DE CIUDAD (PCC): se utiliza para identificar la ubicación de una agencia de viajes. Es un identificador alfanumérico para un usuario corporativo de GDS, típicamente una agencia de viajes.

Q

QR CÓDIGO: un código de barras bidimensional que normalmente utiliza el viajero para reservar, comunicarse u obtener más información.

R

RECEPTION DESK/ RECEPCIÓN: el departamento de recepción es el corazón del negocio hotelero. En rasgos generales, es el lugar desde donde se controla el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se realizan reservas y se asignan las habitaciones.

Además, desde recepción también se realizan diferentes funciones, como la de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios a los clientes.

RESERVA FUERA DE LÍNEA: cualquier reserva realizada manualmente por un agente, ya sea por teléfono, por correo electrónico o en persona, en lugar de utilizar un motor de reservas.

S

SEGURIDAD ALIMENTARIA: situación en la que todas las personas, en todo momento, tienen acceso material y económico a suficientes alimentos, sanos y nutritivos, para satisfacer sus necesidades y preferencias alimentarias con el fin de llevar una vida activa y saludable.

SHORT BREAK: viaje vacacional de corta duración, resultado de la fragmentación de las vacaciones laborales anuales en periodos más breves, o el que se realiza durante los puentes.

SINTUR: sistemas de Indicadores Estadísticos para el análisis de la economía del turismo.

SLOT: en los aeropuertos, franja horaria asignada a las compañías aéreas para sus operaciones de escala.

SOUND SEEING PODCAST: nombre formado como juego de palabras sobre sightseeing. Se trata de las guías alternativas sobre barrios, ciudades, museos, monumentos importantes y otros lugares, que los internautas colocan en páginas de Internet, en formato mp3 principalmente.

SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS: solo cubre al asegurado en caso de percance durante la utilización del medio de transporte en cuestión.

SPEEDDATING: servicio que consiste en organizar citas de corta duración (unos 7 minutos), en bares o lugares públicos, entre personas previamente registradas, con el fin de que estas se conozcan entre sí. Una especie de workshops sentimentales.

STOPOVER: interrupción deliberada de un viaje por parte de un pasajero, con la conformidad de la compañía, en un punto entre el lugar de salida y el de destino final, continuando por un servicio posterior de la misma línea.

SUMILLER: persona responsable específicamente de vinos y licores en un restaurante. Debe ser experto/a en la conservación, cata, maridaje y servicio de vinos. Aconseja al cliente la correcta elección del vino y se lo sirve.

SURFACE: en determinado routing aéreo, parte del recorrido que se realiza por tierra.

T

TALÓN DE EQUIPAJE: es la parte del billete que hace referencia al transporte del equipaje registrado del pasajero.

TARIFA: precio que se paga por un servicio.

TARJETA DE EMBARQUE: documento expedido por las compañías de transporte de pasajeros, tanto aéreas como marítimas, para permitir el acceso del usuario al medio de transporte.

TASA: en turismo, tributo o impuesto fijado por las autoridades de una determinada área geográfica para el uso o disfrute de un determinado espacio o servicio público.

TEDQUAL TOURISM EDUCATION QUALITY: sistema de certificación de calidad para las instituciones educativas que imparten formación en hotelería y turismo, creado por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

TEMPORADA: en turismo, espacio de tiempo expresado

generalmente en meses que se consideran como un conjunto y que posee unas características únicas y diferenciadoras.

TENDENCIA: en estadística, serie temporal de datos cuyo análisis y extrapolación permite su proyección futura.

TESORERÍA: en contabilidad, parte del activo disponible en una empresa en líquido.

TODO INCLUIDO: tipo de hospedaje asociado al segmento de sol y playa que incluye el alojamiento, la alimentación y las bebidas y determinados servicios extras sin cargos durante una amplia franja horaria.

TOUR: voz inglesa para excursión, gira o viaje por distracción.

TOURIST APARTMENT/ APARTAMENTO TURÍSTICO: aquellos establecimientos integrados por unidades de alojamiento y que, ofertadas como conjuntos independientes y gestionados bajo el principio de unidad de explotación empresarial, se destinan de forma profesional y habitual a proporcionar alojamiento temporal sin constituir cambio de residencia para la persona alojada. Se considera unidad de alojamiento la pieza independiente de un establecimiento de apartamentos turísticos para uso exclusivo y privativo de la persona usuaria.

TOURISM EXPENDITURE/GASTO TURÍSTICO: el gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos.

TOURISM MARKET/MERCADO TURÍSTICO: el clima o

marco social que genera las condiciones para intercambiar bienes y/o servicios se conoce con el nombre de mercado. Esta institución de alcance social permite que se vinculen los oferentes y los demandantes que buscan desarrollar una operación comercial basada en intercambios, transacciones y acuerdos.

TOURISM OFFER/OFERTA TURÍSTICA: se define como oferta turística al conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural, que tienen por objetivo permitir, facilitar y propiciar el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar, y cuyos oferentes o vendedores quieren y pueden vender en el mercado.

TOP OF MIND: en marketing y publicidad, expresión inglesa para las marcas que surgen espontáneamente en primer lugar en la mente del consumidor, lo que supone un incremento en las posibilidades de consumo de estas.

TRANSFER: en turismo, voz inglesa para la actividad consistente en trasladar en un vehículo a un cliente desde un medio de transporte a un establecimiento alojativo o viceversa, o a otro medio de transporte.

TREKKING: voz inglesa para senderismo.

TRÍPTICO: impreso publicitario, por lo general de tamaño bolsillo, que consta de seis páginas sobre una misma hoja, la cual se presenta plegada longitudinalmente en tres partes iguales.

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.

TUOPERADOR: se suele aplicar este nombre a las grandes agencias de viajes que se centran en la confección de paquetes turísticos, elaborados para un elevado número de clientes y puestos a la venta con anticipación a la demanda real. Dichas agencias forman grupos empresariales mediante la integración horizontal o vertical.

U

UNIDAD DE VENTA: en marketing, cantidad indivisible de la que está formado un producto que se comercializa.

UPGRADE: en marketing, voz inglesa para la acción de ofrecer o dar a un cliente una mejora en la categoría de un producto o servicio contratado.

UPSELL: en marketing, voz inglesa para la técnica de venta que induce al cliente a consumir productos de mayor nivel, prestaciones y precios a los inicialmente solicitados y demandados por él.

V

VIAJE COMBINADO: la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida

a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: a) transporte, b) alojamiento, y c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

VIP: Very Important Person. Expresión inglesa para la persona que recibe un trato especial.

VOID: indica no válido y se utiliza generalmente en los cupones de avión que no van a ser utilizados.

VOUCHER: bono del tipo de transacción canjeable que equivale a un determinado valor monetario y que solo puede gastarse por razones específicas o en bienes específicos. Algunos ejemplos son los bonos de vivienda, viaje y comida.

W

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. Significa estar en lista de espera.

WAIVER: para las leyes migratorias de Estados Unidos, un waiver, que se conoce también como perdón o permiso, consiste en la no aplicación de una regla general para un caso concreto. Eso tras palabras, es una excepción.

WEBLOG: web log, separado, es un término informático que designa el registro del tráfico que se produce en un sitio web.

WEB PAGE/ PÁGINA WEB: se conoce como página Web, página electrónica o página digital a un documento digital de carácter multimediático (es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones), adaptado a los estándares de la World Wide Web (WWW) y a la que se puede acceder a través de un navegador Web y una conexión activa a Internet. Se trata del formato básico de contenidos en la red.

WET LEASE: contrato de leasing ACMI es un acuerdo entre dos compañías aéreas, donde el arrendador se compromete a proporcionar aeronave, tripulación, mantenimiento y seguros (ACMI, en sus siglas en inglés) al arrendatario, a cambio de un pago en el número de paquetes de horas de funcionamiento.

WORKSHOP: foro 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.

Y

YIELD MANAGEMENT: sistema de gestión consistente en aplicar diferentes tipos de tarifas según el tipo de demanda, atendiendo a sus características y comportamiento, con el objetivo de maximizar las tarifas cuando la demanda excede a la oferta, o maximizar la ocupación cuando la oferta excede a la demanda.

Z

ZONA DE TRÁNSITO: 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.

ALFABETO AERONAÚTICO: finalmente, a continuación, el alfabeto aeronáutico que se utiliza en agencias de viajes para varios tipos de trámites.

ALFA	NOVEMBER
BRAVO	OSCAR
CHARLIE	PAPA
DELTA	QUEBEC
ECHO	ROMEO
FOXTROT	SIERRA
GOLF	TANGO
HOTEL	UNIFORME
INDIA	VICTOR
JULIETT	WHISKEY
KILO	X-RAY
LIMA	YANKEE
MIKE	ZULU

BIBLIOGRAFÍA

- Mora, L. (2021). *Glosario de términos turísticos*. <https://agenciadeviajeuip.wordpress.com/category/glosario-de-terminos-turisticos/>
- Peiró, R. (2022). *Calidad*. <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Turístico, E. (2021). *Glosario de turismo*. <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/?explanatory-dictionary-letter=T>
- Eustat. (2021). *Apartamentos turísticos*. https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_141/elem_14617/definicion.html
- Hernandez, D. (2021). *Terminología agencia de viajes*. <https://es.scribd.com/doc/128133859/Terminologia-Agencia-de-Viajes>
- Hosteltur. (2021). *Wikitur*. <https://www.hosteltur.com/wikitur>
- Landman, P. (2020). *Bono de agencia*. <https://www.xotels.com/es/glosario/bono-de-agencia-eng-voucher>
- Languages, O. (2021). *Oxford Languages and Google*. <https://languages.oup.com/google-dictionary-es>
- Saviaweb. (2021). *Términos para agencias de viaje*. <https://www.saviaweb.com.ar/terminos-para-agencias-de-viajes/>
- Tarom. (2021). *Definiciones*. <https://www.tarom.ro/es/articulo-1-definiciones>
- Turistum. (2022). *Qué es un destino turístico*. <https://www.turistum.com/que-es-un-destino-turistico>

- Ucha, F. (2010). *Definición de aerolínea*. <https://www.definicionabc.com/general/aerolinea.php>
- UNWTO. (2021). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org>.
- Accaviation. (2021). ¿Qué es un contrato de Leasing Acmi? <https://www.accaviation.com/es/leasing-acmi/acc-que-es-un-contrato-de-leasing-acmi/>
- Educaweb. (2021). *Empleado de una agencia de viajes*. <https://www.educaweb.com/profesion/empleado-agencia-viajes-264/>
- Significados. (2022). *www.significados.com*. <https://www.significados.com/buscador/>

CAPÍTULO IV

GESTIÓN AMBIENTAL COMO UN EJE TRANSVERSAL

MABEL FONT ARANDA

GESTIÓN AMBIENTAL EN EL TURISMO

La gestión ambiental expresa el conjunto de acciones, operaciones, tareas, trámites que se ejecutan y desarrollan para obtener determinadas metas y cumplir los objetivos propuestos en el ámbito del sistema de relaciones entre los componentes bióticos, abióticos y socioeconómicos. En el contexto de la relación naturaleza – sociedad tiene lugar la gestión ambiental; en la actividad turística este sistema adquiere peculiar significado pues los atractivos turísticos, que son la materia prima, se constituyen de la existencia de recursos naturales y culturales resultantes del desarrollo de la humanidad.

Toda la configuración de las distintas actividades vinculadas a los viajes requiere del consumo de agua, energía eléctrica y combustibles, los ambientes en los que se desarrollan

entiéndase el litoral, urbano, natural o rural son impactados por los implicados en el turismo.

Se torna imposible el alojamiento para visitantes y las actividades de provisión de alimentos sin el consumo continuo de agua y electricidad, además de la incidencia ambiental que tiene el tipo de construcción y la disposición de los espacios verdes y de recreación. Las materias primas para la elaboración de los alimentos y el diseño de interiores hablan del tipo de gestión que se desarrolla en el negocio. Asociado a lo anterior, también se ajusta el consumidor más o menos exigente con los temas ecológicos y la alimentación saludable, interesados en la sostenibilidad ambiental.

Los tipos de combustibles empleados, que no sean agotadores de la capa de ozono, las tecnologías inverter altamente ahorradoras, el tipo de ventilación que favorezca la circulación del aire y la iluminación natural, son aspectos clave de la gestión ambiental en entidades turísticas. Es por ello, que la imagen de los gobiernos de territorios turísticos y de empresas afines es más o menos aceptada y reconocida cuando es amigable con el medio ambiente, si bien responde a todo lo ya señalado, también es garantía de salud y satisfacción para el turista durante la estancia. La gestión ambiental en turismo y el planteamiento de políticas afines con la sostenibilidad garantiza el ahorro de recursos ambientales, monetarios y el disfrute del visitante en condiciones favorables para la alimentación, la respiración, la relajación y el disfrute del viaje.

Educar al turista en el consumo austero que no implique limitar una estancia plena y feliz, así como alertar sobre la necesidad o no de limpiar la habitación o cambiar los blancos utilizados, son buenas prácticas que involucran al visitante. Se puede aprovechar la presencia de foráneos para reforestar espacios o incorporarlos a la producción de alimentos. La recogida de residuos sólidos o recuperación de materias primas proveniente de envases ya utilizados, así como la clasificación de los desechos y otros, es una manera de educar en la regla de las tres erres (reducir, reciclar y reutilizar).

Es así como en la gestión ambiental en turismo participan todos los involucrados, los gestores a través de procesos y operaciones que incluyan los principios ambientales, los actores comunitarios de igual forma y transmitiendo contenidos de todo el acervo natural y cultural del cual son dueños. Los turistas exponen, transmiten o aprenden y participan en cada uno de los procesos con sus formas de actuación y siendo respetuosos con el nuevo entorno en que se insertan.

Aunque se ha hecho énfasis en determinados servicios que garantizan la estancia del visitante, otras actividades como transporte de pasajeros o alquiler de diferentes medios de transportes, las agencias de viajes y servicios de reservas, las actividades deportivas y recreativas, culturales o de comercio u otra actividad turística en cualquier país, se puede aplicar un enfoque sostenible en la gestión turística. La

incorporación de buenas prácticas y el interés por someterse a procesos de auditorías o de certificación ambiental son maneras para generar confianza en los consumidores y con ello el incremento de las utilidades.

Los procesos de gestión ambiental en el turismo están presentes en todas las actividades asociadas y es responsabilidad de los involucrados, incluyendo al visitante, velar por el cumplimiento de la normativa, para ello es crucial conocer la terminología ambiental que tiene incidencia en la industria de viajes. Es esta la intención de las páginas que siguen a continuación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL TURISMO

A

AGUA: sustancia imprescindible para la existencia de los seres vivos, formada por dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno, recurso natural esencial para el desarrollo de los sistemas - ciclos naturales y socioeconómicos.

AGUAS RESIDUALES: son las aguas con características físicas y químicas modificadas por su uso en diferentes actividades humanas de carácter doméstico, industrial, agrícola, transporte, servicios entre otras, y son reutilizadas o no. En el turismo, la reutilización de las aguas residuales agrega valor y son el reflejo de una gestión ambiental sostenible.

AMBIENTE (MEDIO AMBIENTE): sistema dinámico de relaciones entre componentes naturales (bióticos-abióticos) y socioeconómicos, con variabilidad en el espacio y el tiempo.

Áreas protegidas: espacios que por sus características distintivas naturales y/o histórico-socioculturales, reconocidas a nivel nacional o internacional, son reguladas legalmente y sujetas a regímenes de gestión, manejo, protección y conservación.

ASPECTO AMBIENTAL: los componentes, factores y elementos que en la prestación de servicios o generación de productos interactúan con el ambiente y generan impactos positivos o negativos.

ATMÓSFERA: envoltura de gases que protege la tierra.

AUDITORÍA AMBIENTAL: es un proceso sistemático, instrumento de gestión para verificar y comprobar la apli-

cación de la normativa ambiental en el desempeño de las organizaciones, en cada operación o actividad de forma recurrente y documentada.

B

BIOCOMBUSTIBLES: son los combustibles que tienen origen proveniente de material biológico y que, bajo determinados procesos de transformación sólido, líquido o gaseoso; liberan energía. La actividad agropecuaria es una actividad económica proveedora de materia prima para este fin.

BIODEGRADABLE: se refiere a los materiales que se descomponen a partir de la influencia de organismos biológicos y tienen la capacidad de desintegrarse y pasar a formar parte de la naturaleza sin generar impactos negativos. Este proceso ocurre en un tiempo comparativamente corto.

BIODIVERSIDAD O DIVERSIDAD BIOLÓGICA: variedad de organismos vivos presentes en espacios aéreos, terrestres y acuáticos que forman ecosistemas resultantes de la interacción con otros componentes naturales.

BIOSFERA (O BIÓSFERA): esfera del planeta Tierra que abarca todos los seres vivos, su existencia, evolución y desarrollo.

BIOSEGURIDAD: enfoque estratégico e integrado para el análisis y la gestión de los riesgos relativos a la vida y la salud de las personas, los animales y las plantas y los riesgos conexos para el medio ambiente. Se basa en el reconocimien-

to de las vinculaciones fundamentales entre distintos sectores y la posibilidad de desplazamiento de peligros dentro de un sector y entre varios, con consecuencias para todo el sistema (OMS- FAO, 2010).

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES: son acciones y actividades desarrolladas en diferentes niveles de la organización social e individual, que se sostienen en una actuación ambiental responsable para disminuir los impactos negativos y favorecer los positivos a favor del ambiente.

C

CALIDAD AMBIENTAL: valoración cualitativa y cuantitativa del estado y las condiciones del ambiente en un lugar y momento dados. Considera el estatus de los componentes naturales y la incidencia recíproca antrópica, incluyendo la alteración biológica o fisicoquímica de los estados sólidos, líquidos o gaseosos.

CAMBIO CLIMÁTICO: son las modificaciones de las variables climáticas a nivel del planeta Tierra debido a causas naturales y antrópicas, con manifestaciones marcadas extremas a partir del siglo XIX vinculado al desarrollo industrial y el consumo de combustibles fósiles.

CAPACIDAD DE CARGA: expresa la relación entre individuos o cosas respecto el área que ocupan y los recursos que demandan para que los procesos ocurran de forma satisfactoria sin alterar las condiciones de equilibrio y armonía evitando el estrés. Es aplicable a ambientes naturales y

antrópicos. Tiene connotación física, natural, psicológica, socioeconómica.

CERTIFICACIÓN AMBIENTAL: es un instrumento de gestión ambiental que acredita el cumplimiento de determinado régimen legal y normativo, el cumplimiento de requerimientos y la aprobación en pro del ambiente. Es aplicable en diferentes ámbitos y en particular en el proceso de evaluación de impacto ambiental de un proyecto para evitar o disminuir los de carácter negativo.

CONDICIÓN AMBIENTAL: estado del ambiente en un momento y lugar determinado, en particular relativo a las organizaciones o sistemas.

CONSERVACIÓN: implica el cuidado, preservación, amparo y resguardo de los recursos ambientales naturales o antrópicos, que por sus peculiaridades pueden estar expuestos a desaparecer, destruirse o extinguirse. Este concepto no debe limitarse a la conservación de los recursos naturales.

CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: incorporación de elementos y sustancias que modifican la composición del aire, las aguas y los suelos a niveles inadmisibles para los seres vivos o que afectan su desarrollo normal y alteran los sistemas ambientales. Las principales causas de contaminación se asocian a la extracción y procesamiento de combustibles fósiles.

CONTAMINACIÓN SONORA: existe cuando los niveles de sonido y vibración exceden los niveles y afectan el desarrollo

normal de los seres humanos y de la naturaleza. Las causas están asociadas entre otras a los medios de transporte, construcción, actividades festivas, determinadas industrias.

CONTAMINANTE: elementos, sustancias o energías que provocan alteraciones desfavorables en los componentes del ambiente y sus interrelaciones, sean bióticos, abióticos y socioeconómicos.

CONTROL AMBIENTAL: es un instrumento de gestión ambiental que permite examinar, inspeccionar, reconocer sistemáticamente las propiedades y condiciones ambientales hacia la protección, conservación y mejora del ambiente en sus diferentes dimensiones espaciales, territoriales, organizacionales para el bienestar de los seres vivos.

COSTO AMBIENTAL: los recursos monetarios, de otro tipo y desembolsos económicos que son destinados a recuperar las condiciones ambientales adecuadas por haber incurrido en prácticas que generan impactos negativos y deterioro ambiental.

CUENCA HIDROGRÁFICA: unidad espacial física demarcada por corrientes de aguas interconectadas y jerarquizadas, que crean un sistema natural y donde generalmente ocurre la interacción con factores de carácter humano. Constituye una unidad de planificación, manejo, ordenamiento y/o gestión territorial.

D

DAÑO AMBIENTAL: expresa el deterioro de las condiciones

ambientales parciales o totales, en un lugar y momento dados con extensiones y plazos variables, consecuencia de los impactos o efectos negativos de actividades o proyectos que como consecuencia desestabilizan los geosistemas y sus recursos.

DEGRADACIÓN (O DETERIORO) AMBIENTAL: menoscabo o pérdida de las cualidades de los componentes del ambiente asociados a los problemas ambientales.

DERECHOS AMBIENTALES COLECTIVOS: responde a las gratificaciones de todos los seres humanos de disfrutar de un ambiente saludable y equilibrado.

Desempeño ambiental: es la manera de llevar a cabo las actividades y operaciones en la prestación de servicios o generación de productos en relación con el ambiente y la gestión de los aspectos afines.

DIAGNÓSTICO AMBIENTAL: es la determinación del estado ambiental con carácter retrospectivo, actual y/o prospectivo de espacios, territorios, organizaciones, comunidades y considerando el sistema de relaciones entre componentes naturales y socioeconómicos.

DIAGNÓSTICO DE LÍNEA BASE: es un diagnóstico de partida, que expresa las condiciones existentes para desarrollar determinados proyectos, actividades u operaciones.

E

ECOETIQUETADO (O ETIQUETADO ECOLÓGICO): es un instrumento de gestión ambiental, que permite distinguir

los productos generados mediante actuaciones ambientalmente responsables.

ECOLOGÍA: es una ciencia que aborda el sistema de relaciones de los organismos vivos con su entorno.

ECOSISTEMA: es una unidad biológica espacial donde existe la relación entre organismos bióticos y abióticos, cuyo nivel de integración superior expresa una organización estructural y funcional. El término ha trascendido hasta el ámbito social.

EDUCACIÓN AMBIENTAL: proceso sistemático de adquisición de conocimientos, hábitos, valores, habilidades, capacidades y destrezas en pro del ambiente y donde de manera individual y colectiva se construyen alternativas para proteger y evitar el deterioro ambiental.

EDUCACIÓN AMBIENTAL FORMAL: es aquella que tiene lugar en el seno de los sistemas oficiales de educación. Son estructurados, sistemáticos y planificados con rigor en tiempos y espacios institucionalizados y con objetivos precisos de alcance gubernamental.

EDUCACIÓN AMBIENTAL NO FORMAL: abarca los procesos de formación, adquisición de conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades y valores que ocurren fuera del sistema de educación instituido. Ocurre en el seno de las comunidades, grupos sociales, centros de información, bibliotecas, parques, áreas protegidas, zoológicos, entre otros. Su proceso de planificación está limitado a la organización de que se trate.

EDUCACIÓN AMBIENTAL INFORMAL: procesos de educación

ambiental que ocurren a través de los medios de difusión masiva como radio, televisión, internet, también mediante las relaciones sociales, vivenciales e incluso medios de difusión como carteles o anuncios. Tiene un carácter más espontáneo.

EFICIENCIA ENERGÉTICA: es el empleo racional de la energía, aprovechando los adelantos tecnológicos y aplicando buenas prácticas de consumo sin comprometer la calidad de los productos y servicios que se generan.

EFLUENTE: emisión de líquidos de origen industrial o doméstico que tributan a las aguas residuales. También puede referirse a efluentes de aguas naturales.

EMERGENCIA AMBIENTAL: accidente, acontecimiento o hecho inesperado y de origen natural y/o humano que provoca daño ambiental y desestabiliza todo el sistema de relaciones entre componentes naturales y socioeconómicos, también a nivel de empresas y organizaciones.

ENDEMISMO: presencia de especies únicas limitadas a un lugar.

EQUILIBRIO ECOLÓGICO: estado de relación armónica entre los componentes del ecosistema, lo que favorece el mejor desarrollo de los organismos vivos y del entorno.

ESTRATEGIA AMBIENTAL: es un instrumento de gestión ambiental que proyecta las aspiraciones de cambio desde un estado ambiental actual a uno deseado. Incluye diagnóstico, objetivos y planeación estratégica, definiendo ámbitos de actuación, actividades, responsables, presupuestos, indi-

cadore y resultados esperados, como elementos clave.

ESTUDIOS AMBIENTALES: proceso de entendimiento, comprensión y generación de conocimientos, producto de la aplicación de diferentes métodos, técnicas, instrumentos y herramientas científicas y tecnológicas para determinar el estado pasado, presente y futuro del sistema ambiental, cuyos resultados son sistematizados en diferentes tipos de documentos.

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL: proceso de entendimiento y comprensión sobre los impactos ambientales y las acciones a desarrollar para evitar, controlar o mitigar los efectos negativos y favorecer los positivos en un proyecto, para garantizar las menores alteraciones posibles.

EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL: es un procedimiento e instrumento de gestión ambiental, destinado a identificar y evaluar diferentes tipos de impactos, para el planteamiento de medidas dirigidas a prevenir y mitigar los impactos negativos durante el desarrollo de un proyecto. En una organización también es factible la evaluación de impacto ambiental de las actividades, operaciones y procesos desarrollados.

F

FISCALIZACIÓN AMBIENTAL: implica la vigilancia sistemática en el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental correspondiente, mediante el empleo de diferentes instrumentos y herramientas que favorezcan la protección del medio ambiente.

G

GASTO AMBIENTAL: es el desembolso realizado por las organizaciones para el desarrollo de actividades y acciones destinadas a evitar, reducir, o remediar los daños ambientales provocados por las funciones correspondientes.

GESTIÓN AMBIENTAL: combinación deliberada de procesos, actividades, acciones y operaciones que impliquen la aplicación de la política y las normativas ambientales en el ciclo de la planificación, organización, ejecución y control administrativo, para garantizar el desarrollo sostenible y mejora de la calidad de vida de la sociedad.

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS: desarrollo de actividades, acciones y operaciones técnicas respecto los residuos sólidos que se generan a nivel territorial, organizacional productivo, de servicio y doméstico; que planificadamente se organizan, ejecutan, controlan y evalúan para dar cumplimiento a las políticas y estrategias.

GESTIÓN INTEGRADA DE RECURSOS HÍDRICOS: proceso multifacético y multisectorial del aprovechamiento óptimo de los recursos hídricos y su favorable incidencia en el desarrollo sostenible.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES: documento que sirve como instrumento de gestión donde se sintetiza y expresa de forma didáctica y orientativa actividades, acciones u operaciones para la protección ambiental y el uso racional de los recursos, así como prevenir y mitigar los impactos negativos e incrementar los positivos.

H

HÁBITAT: condiciones geográficas, bióticas, abióticas más socioeconómicas para el ser humano, que sostienen el ciclo de vida de los organismos vivos.

HIDROSFERA: representa la mayor parte del planeta tierra constituida por agua y que está estrechamente relacionada con el resto de las esferas.

HUELLA ECOLÓGICA: indica la relación entre producción, consumo y desechos generados en determinados niveles espaciales y territoriales por las poblaciones que allí se asientan o permanecen en determinado lapso y expresa el grado de sostenibilidad.

I

IMPACTO AMBIENTAL: expresa los cambios positivos o negativos, con diferentes dimensiones en tiempo, espacio e intensidad como consecuencia de las actividades, acciones, operaciones desarrolladas en los territorios, comunidades y organizaciones.

INDICADOR AMBIENTAL: parámetro que advierte del comportamiento ambiental según los diferentes componentes o del sistema y expresa información para la toma de decisiones.

INFORMACIÓN AMBIENTAL: conjunto de datos científico-técnicos, sistematizados, organizados y estructurados relativos y en pro del ambiente, que sirven de base para la toma de decisiones por individuos o colectivos, a nivel social, institucional o empresarial.

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL: mecanismos establecidos con el fin de dar cumplimiento a la legislación y la normativa ambiental en el desempeño de las obligaciones y derechos de los individuos, colectivos, organizaciones para la sostenibilidad.

INTERPRETACIÓN AMBIENTAL: proceso analítico sintético de aprendizaje y educación que, a partir del descubrimiento de relaciones y razonamientos sobre los componentes del sistema ambiental, permite comprender y explicar sus rasgos, estructuras, funcionamientos incidiendo en la actuación ambiental responsable y sostenible.

L

LICENCIA AMBIENTAL: permiso o autorización administrativamente legal, que bajo el cumplimiento de condiciones normativas estrictas se puede desarrollar un proyecto, actividades, procesos, operaciones, obras u otros, asociados al ambiente o con incidencia en él.

LÍMITE MÁXIMO PERMISIBLE (LMP): medida que expresa hasta que nivel de alteración del sistema ambiental no se dañan la salud y las condiciones de los seres vivos, según determinados criterios físicos, químicos y biológicos.

LITOSFERA: esfera del planeta Tierra que abarca la parte sólida, su existencia, evolución y desarrollo.

M

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS: procesos, actividades,

acciones u operaciones técnicas que tienen lugar desde la predicción de que se puede generar un residuo sólido hasta la última disposición, tratamiento, reciclaje o reutilización.

N

NORMA AMBIENTAL: reglamentación o principio de cumplimiento obligatorio que tiene como objetivo evitar el deterioro ambiental y el manteniendo de sus propiedades antes, durante o después del desarrollo de las actividades humanas en sentido general o relativas a determinados proyectos, obras, operaciones, otros.

O

OBJETIVO AMBIENTAL: es la finalidad hacia la que se dirige la política ambiental de una organización y que implica mejora de las condiciones, protección o conservación de los componentes ambientales.

ORDENAMIENTO TERRITORIAL: es una herramienta de gestión para concertar los usos y funciones de los espacios y territorios en función de las aptitudes ambientales, sociales y económicas, que bajo procesos regulatorios permite el desarrollo de estrategias para la sostenibilidad.

P

PARQUES NACIONALES: tipo de categoría de área legalmente protegida, que por las condiciones geográficas distintivas acoge un sistema armónico y dinámico de componentes

geólogo geomorfológico, hidro-climático, edafo-biótico, de paisajes y donde existen comunidades que aportan el componente sociocultural intensamente vinculado.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL: instrumento de gestión ambiental documentado que expresa la secuencia ordenada en tiempo y espacio de objetivos, programas, proyectos, actividades, indicadores, y otros destinados a prevenir, controlar, mitigar, recuperar los efectos adversos en el ambiente y estimular los impactos positivos o beneficiosos. Involucra responsables y participantes para cumplir los fines propuestos.

POLÍTICA AMBIENTAL: declaración de un posicionamiento respecto la gestión ambiental de la organización y su desempeño, expresada en objetivos y metas por la dirección, pero construida de manera colectiva con la participación de todos los actores involucrados.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN: las prácticas desarrolladas en los procesos, actividades, acciones y operaciones para que no ocurra la emisión de contaminantes al ambiente y con ello disminuir los impactos negativos. Requiere el cumplimiento del ciclo de organizar, planificar, dirigir, controlar y evaluar sistemáticamente.

PROBLEMA AMBIENTAL: es una dificultad, incertidumbre, situación desfavorable o adversa que afecta el sistema ambiental y los sus componentes naturaleza-sociedad, provocando el deterioro o menoscabo de su composición, estructura y funcionamiento.

PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA: es la generación de bienes y servicios caracterizada por la ejecución de procesos, actividades, acciones y operaciones eficientes que no afecten la integridad del ambiente y con enfoque de sostenibilidad.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL: es un instrumento de gestión ambiental que, organizado de forma lógica, incluye objetivos, contenidos, métodos y medios para el desarrollo de comportamientos, habilidades y hábitos humanos consecuentes con la protección y mejora de la relación naturaleza - sociedad y sus subsistemas. La evaluación del cumplimiento de los objetivos en diferentes escalas de tiempo y espacio es clave para medir los resultados.

R

RECICLAJE: es un proceso de aprovechamiento de los desechos de la producción y consumo de las organizaciones, que los convierte en materias primas para la generación de otros productos u otros productos propiamente dicho, constituye un ciclo de producción que permite la disminución de residuos.

RECURSO NATURAL: productos, elementos, materiales procedentes de los diferentes componentes naturales, que los seres humanos utilizan para el desarrollo socioeconómico cultural y su existencia en el Planeta.

REFORESTACIÓN: es la actividad referente a la siembra de plantas en espacios que han perdido o está deteriorada la capa vegetal con el objetivo de proteger o producir, pero

siguiendo un proceso de organización, planificación, ejecución y control deliberado.

REFUGIOS DE VIDA SILVESTRE: tipo de categoría de área legalmente protegida, que por las condiciones peculiares de flora-vegetación y fauna-mundo animal se requiere el cuidado de las especies representativas y de su ciclo de reproducción en correspondencia con las características ecológicas. En ellos existen restricciones según grado de endemismo y cantidad de población.

RELLENO SANITARIO: depósito de residuos sólidos compactados que, bajo medidas de control de gases, vectores, filtrado de líquidos, se utiliza como método de sanidad ambiental ingenieril.

RESIDUOS SÓLIDOS: materias con formas y volúmenes precisos y relativamente compactos generados como restos en las actividades humanas productivas y de servicios, pero también por fenómenos naturales y que de no controlarse genera alteraciones en el medio y la salud de los seres vivos.

RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS: materias con formas y volúmenes precisos y relativamente compactos generados como restos en las actividades humanas productivas y de servicios y por fenómenos naturales que no provocan daños severos a la salud de los seres vivos y al resto de los componentes ambientales.

RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS: materias con formas y volúmenes precisos y relativamente compactos generados como restos en las actividades humanas productivas y de

servicios y por fenómenos naturales que no provocan daños significativos a la salud y el ambiente porque son tóxicos, explosivos, inflamables, infectocontagiosos.

RESILIENCIA: capacidad de adaptación de los componentes ambientales ante la inestabilidad y los cambios que afectan al sistema sin que se altere en extremo las estructuras y funciones que deben cumplir.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: compromiso y desempeño coherente de las organizaciones y los individuos para no dañar el sistema ambiental a través de los procesos, actividades y operaciones que desempeñan, garantizando la sostenibilidad mediante la aplicación de medidas preventivas o correctivas cuando se requiera.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: compromiso y desempeño coherente de las organizaciones y los individuos como seres humanos que requieren del sistema de relaciones naturaleza – sociedad para desempeñarse en la relación con otros y para el bienestar de todos.

REUTILIZACIÓN: volver a utilizar los residuos o residuales en las mismas u otras actividades de las organizaciones productivas o de servicios y de los individuos, lo que genera un mayor aprovechamiento de los recursos ambiental y de la protección de sus componentes.

RIESGO AMBIENTAL: es la posibilidad de alteración o desestabilización de los componentes naturales y sociales durante los procesos, actividades acciones y operaciones de las organizaciones de producción y servicios, afectando

las funciones que deben cumplir y provocando daños ambientales.

S

SALUD AMBIENTAL: completo estado de bienestar natural y social de los sistemas, expresado en el equilibrio de las relaciones, resiliencia, energía, salubridad y calidad ambiental.

SERVICIOS AMBIENTALES: son las funciones de la naturaleza que benefician a la humanidad y su desarrollo socioeconómico mediante el abastecimiento de agua, materias primas, alimentos, oxígeno, disfrute del paisaje y otros números recursos.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: es el subsistema de gestión que tiene como objetivo mantener la calidad ambiental desde las funciones de las organizaciones productivas y de los servicios, mediante el cumplimiento de la legislación y las normativas, así como la evaluación y control de los aspectos e impactos para evitar los riesgos y el deterioro ambiental.

SITIOS DE PATRIMONIO MUNDIAL: unidades espaciales que se distinguen a nivel internacional por su patrimonio natural o cultural y se encuentran en la Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO, luego de un estricto proceso de evaluación.

SUELO (TIERRA): capa de sedimentos de origen biótico –abiótico, a veces modificada socialmente y que se encuentra ubicada en la parte superior de la corteza terrestre.

SUSTANCIAS AGOTADORAS DEL OZONO (SAO): sustancias que por su composición química inciden en la disminución de la capa de ozono atmosférica.

T

TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES: proceso tecnológico que transforma la composición física, química y biológica de las aguas para hacerla potable o darle otros usos y con ello un mejor aprovechamiento.

TURISMO SOSTENIBLE: abarca las actividades turísticas que garantizan el equilibrio y/o la satisfacción de todos los componentes del sistema turístico oferta, demanda, operadores y espacio manteniendo sus propiedades para el disfrute de generaciones futuras.

V

VARIABILIDAD DEL CLIMA: cambios de las condiciones históricas y espaciales de las variables climatológicas como temperatura, precipitaciones, presión, entre otras; considerando las causas que las determinan.

VIGILANCIA Y MONITOREO AMBIENTAL: proceso sistemático que tiene como objetivo registrar el comportamiento de indicadores cualitativos y cuantitativos respecto los componentes ambientales, su estructura y funcionamiento en un tiempo y lugar determinados, para desarrollar las acciones necesarias y oportunas en favor de la calidad ambiental.

VULNERABILIDAD AL CAMBIO CLIMÁTICO: límite de capa-

cidad de un sistema para resistir los efectos relativos al cambio climático y los fenómenos intensos que se generan respecto las frecuencias y comportamientos de las variables climáticas meteorológicas que provocan la alteración del equilibrio en las relaciones naturaleza-sociedad. Expresa la imposibilidad de adaptación y resiliencia a las variaciones del clima.

Z

ZONIFICACIÓN: es un instrumento de gestión territorial y ambiental que permite el uso y función de acuerdo con las características naturales y socioeconómicas.

ZONA DE AMORTIGUAMIENTO: espacios perimetrales que bordean las áreas protegidas que sirven de contención y margen para garantizar la protección y conservación de los atributos físico-geográficos y socioculturales contenidos áreas legisladas. Se subordinan a la planificación integral considerando las incidencias en los territorios colindantes.

ZONA DE PROTECCIÓN ESTRICTA: espacios con limitada o nula intervención, con elevados y distintivos atributos ecosistémicos, de especies u otras condiciones geográficas únicas. Se destina esencialmente a la conservación e investigación para mantener dichas cualidades.

ZONA DE USO TURÍSTICO Y RECREATIVO: espacios donde tienen lugar las actividades turísticas y recreativas debidamente planificadas y programadas mediante recorridos, observación de flora y fauna, interpretación y educación

ambiental, procesos de investigación u otras que garanticen la satisfacción del visitante. Existen las infraestructuras y condiciones necesarias para la prestación de servicios y la garantía de la seguridad humana.

ZONA HISTÓRICO CULTURAL: zonas que acogen el patrimonio cultural de un área protegida, lugar, ciudad con carácter distintivo y representativo del lugar. En estos espacios también pueden realizarse actividades recreativas, educativas, de interpretación o investigativas, expresadas en un programa deliberado y con las condiciones necesarias para su ejecución.

ZONA SILVESTRE: espacios donde se conservan las características naturales de los organismos vivos sin intervención humana doméstica. Están sometidas a estrictas normas de vigilancia y control para mantener sus atributos naturales, aunque puede ser permitido el desarrollo de actividades de educación e interpretación ambiental, investigación y recreación.

BIBLIOGRAFÍA

- CEPAL. (2022). *Cambio Climático*. <https://www.cepal.org/es/temas/cambio-climatico>
- CEPAL. (2022). *Taller para la generación de indicadores de cambio climático y desastres de Ecuador*. <https://www.cepal.org/es/eventos/taller-la-generacion-indicadores-cambio-climatico-desastres-ecuador>
- Isaac, C. y Rodríguez, R. (2012). *Manual de Gestión Ambiental Organizacional*. Editorial Cujae.
- Ley 81 del Medio Ambiente de Cuba (1997).
- Congreso Nacional (2004). *Ley de Gestión Ambiental, Codificación. Codificación 19. Registro Oficial Suplemento 418 de 10-sep-2004*. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Ministerio de Ambiente y Agua. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro.-MAAE-2020-10. Metodología para la zonificación de áreas protegidas*. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/07/Acuerdo-Ministerial-Nro.-MAAE-2020-10.pdf#:~:text=La%20Zonificaci%C3%B3n%20constituye%20una%20herramienta,recursos%20naturales%20en%20zonas%20espec%C3%ADficas>.
- Ministerio del Ambiente y Dirección General de Políticas, Normas e Instrumentos de Gestión Ambiental. (2012). *Glosario de Términos de la Gestión Ambiental Peruana*. <http://siar.minam.gob.pe/puno/sites/default/files/archivos/public/docs/504.pdf>

- Ministerio del Ambiente de Ecuador. (2015). *Acuerdo ministerial. No. 028. Sustituyese el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria. Edición Especial N° 270 - Registro Oficial - viernes 13 de febrero de 2015.* <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Acuerdo-61.pdf>
- NAAEE. (2009). *Guía para elaborar programas de educación ambiental no formal. Proyecto Nacional para la Excelencia en Educación Ambiental.* www.naaee.org/npeee. México, D.F.
- Organización Internacional para la Estandarización. (2022). *Familia ISO 14000 Gestión Ambiental.* <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>
- OMS-FAO. (2010). Bioseguridad: Enfoque integrado de la gestión del riesgo para la vida y la salud de las personas, los animales y las plantas. *INFOSAN 1.* <https://es.scribd.com/document/246992162/Bioseguridad-Enfoque-Integrado-de-La-Gestion-Del-Riesgo-Para-La-Vida-y-La-Salud-de-Las-Personas-Los-Animales-y-Las-Plantas-OMS-FAO>
- Organización Mundial del Turismo (2019). *Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo, edición 2020.* Madrid: OMT. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-02/methodological_notes_2020.pdf
- Paz Collinao M., Taboulchanas K., Pereira, M., Figueroa R., López E. y Olguín H. (2015). *Guía metodológica.*

- Medición del gasto en protección ambiental del gobierno general*. Santiago de Chile: CEPAL & Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía de México. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37738/1/S1420956_es.pdf
- Prager S., Ríos A., Schiek B., Almeida J. S. y González C. (2020). *Vulnerabilidad al cambio climático e impactos económicos en el sector agrícola en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/Vulnerabilidad-al-cambio-climatico-e-impactos-economicos-en-el-sector-agricola-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Tréllez Solís E. (s.f.). *Manual guía para comunidades. Educación ambiental y conservación de la biodiversidad en el desarrollo comunitario*. <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/trellezsolismanualguiacomunidades.pdf>
- UICN. (2022). *Categorías de manejo de áreas protegidas de UICN*. <https://www.iucn.org/es>
- UNESCO-PNUMA. (1987). *Estrategia Internacional sobre Educación y Formación Ambiental para los 90*. Moscú, URSS.
- WWF. (2021). *Qué es WWF*. <https://wwf.panda.org/es/acerca/wwf/>

LOS AUTORES

EMIL VIERA MANZO

Graduado en Alimentos UH, Cuba. Especializado en Cocina Profesional en Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT) de la Habana, Cuba, Magíster en Administración de Empresas (MBA) en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, UEES, Ecuador. Profesor titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de pregrado y postgrado. Formación profesional en cursos sobre gastronomía internacional, seguridad alimentaria, investigación. Participación en procesos de Investigación, Desarrollo y Vinculación, ULEAM. Revisor, coautor y autor de artículos científico y libros. Capacitador en empresas turísticas. Miembro de la Asociación Gastronómica de Manabí (ASOGASMAN). Líder y colíder de proyectos de investigación y vinculación.

MABEL FONT ARANDA

Posdoctorada por la Universidad de las Islas Baleares - Beca Fundación Carolina, España. Doctora en Ciencias Geográficas por la Universidad de La Habana, Cuba. Máster en Gestión Turística Mención Comercialización por la Universidad de Matanzas, Cuba. Máster en Geografía, Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial por la Universidad de La Habana, Cuba. Profesora Titular Principal

de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de pregrado y postgrado. Líder del proyecto “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística”. Miembro del proyecto “La universidad como sujeto dinamizador del desarrollo territorial del cantón de Puerto López en la provincia de Manabí, a través de los ecomuseos”.

BÁRBARA FERNÁNDEZ SANABRIA

Docente con título de tercer nivel en el campo amplio de la Educación, Licenciada en Educación, en la especialidad de Filosofía e Historia; cuarto nivel con título de maestría en Gestión Turística mención Gestión Hotelera. Amplia experiencia profesional en la gestión de alojamiento por 10 años en hoteles cuatro y cinco estrellas.

GUSTAVO XAVIER ÁLVARO SILVA

Profesor investigador universitario. Título profesional en Administración de Empresas de Turismo por la Universidad Tecnológica Equinoccial; Magíster Internacional de Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria; Diplomado en gestión académica universitaria y formación por competencias por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y Universidad del Azuay; Doctor en Ciencias por la Universidad de La Habana; consultor y autor de artículos científicos y libros, tales como: *Manabí y su entorno turístico* (1999), *La Guía del Guía* (2004, primera edición), *Manual para planificadores de viajes* (2010), *La Guía del Guía, enfoque de formación por competencias* (2010), *Manual para profesionales del taxismo* (2014), *Guianza y animación turística* (2020) y *Marketing* (2021).

CUERPODEVOCES
Ediciones

En la gestión turística la relación entre todos los participantes, entiéndase actores, gestores, comunidades y turistas; es un principio fundamental ya que cada uno juega un rol para que se genere satisfacción no solo en los consumidores, también en los que prestan el servicio. En armonía con lo antes planteado, el mundo actual es dependiente de las tecnologías de la información y la comunicación, internet y las redes sociales son herramientas ineludibles para el desarrollo de negocios exitosos. Ambas aristas van de la mano, en las empresas vinculadas a los viajes, integrar intereses, procesos, personas, sistemas y sostenerse en las tecnologías favorecen la prestación de servicios de calidad y con ello el cumplimiento de ciertas expectativas de los consumidores.

Este glosario, aunque no abarca todos los elementos de sistema turístico considera en capítulos, los términos y definiciones relacionados con servicios de alojamiento para visitantes, actividades de provisión de alimentos y bebidas, actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas. También se detiene en temáticas que tienen carácter transversal como la gestión ambiental en el turismo.

CUERPODEVOCES
Ediciones

ISBN: 978-9942-7040-1-6



9789942704016