

GLOSARIO

DE TÉRMINOS TURÍSTICOS

MINISTERIO DE TURISMO



sembramos
Futuro

Lenín



PRESENTACIÓN

El presente documento recoge los términos utilizados con mayor regularidad dentro del sector turístico ecuatoriano.

El mismo se divide en dos partes. La primera contiene las definiciones de las palabras y expresiones habituales en el sector, relacionadas a las áreas de regulación, inversiones, conectividad, etc... Mientras que, la segunda, presenta las abreviaturas de una serie de términos, actividades y nombres propios del ramo.

***Nota:** Para fines de una mejor presentación del documento se colocaron todas las siglas de las abreviaturas con letras en mayúscula. No obstante, la norma sugerida por la Real Academia Española (RAE), para escribir siglas es poner mayúsculas solo en las palabras que tengan hasta cuatro (4) letras. Si excede se debe poner solo la primera letra en mayúscula y el resto en minúscula. Más detalles en el siguiente enlace: <https://www.rae.es/dpd/>*

Fuentes de información.

La información recopilada provino de un proceso realizado antes de la reestructura organizacional del Ministerio de Turismo, acogiendo los datos remitidos por las siguientes dependencias:

- Dirección de Acreditación y Control
- Dirección de Atracción de Inversiones y Conectividad
- Dirección de Promoción y Mercadeo
- Dirección de Normativa

GLOSARIO

Acreditar. Acción de aceptar por parte del comité organizador de un evento la asistencia de un participante, ya sea en calidad de invitado especial (hosted buyer), visitante o expositor.

Actas. Relación escrita de las presentaciones, debates y discusiones que hayan tenido lugar durante un evento profesional y que pueden presentarse en soporte físico -papel- o digital.

Actividad portuaria. Construcción, conservación, desarrollo, uso, aprovechamiento, explotación, operación, administración de los puertos, terminales e instalaciones portuarias en general, incluyendo las actividades necesarias para el acceso a los mismos en las áreas marítimas, fluviales y lacustres.

Aeropuertos. Donde se realizan las operaciones aéreas.

Aforo. Capacidad de un espacio expresada en número de personas según los diferentes formatos.

- **Formato cóctel:** los asistentes están de pie.
- **Formato cena de gala o banquete:** los invitados se sientan en mesas redondas con capacidad para 8-10 comensales en general.
- **Formato auditorio / escuela / teatro:** los delegados se sientan mirando todos en la misma dirección con los pupitres organizados en filas y adyacentes unos a otros.
- **Formato aula:** los delegados miran todos en la misma dirección en pupitres separados.
- **En U:** un rectángulo incluye en uno de sus lados más estrechos la pantalla / proyección / pizarra.

Aforómetro. Instrumento que permite calcular el aforo de un espacio.

Agencia de viajes internacional. Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional. Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar, organizar y

comercializar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional e internacional, a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país. Las agencias de viajes internacionales que cuenten con licencia IATA, podrán ejercer la consolidación de tickets aéreos requeridos por parte de las agencias de servicios turísticos.

Agencia naviera. Es una empresa que representa a una o varias compañías de barcos transportadores de turistas o carga.

Agenda. Relación de temas a discutir en una reunión y/o calendario de eventos.

Agente de viajes. Especialista en la gestión de desplazamientos profesionales y encargado de la logística relacionada con el transporte (reserva de billetes de avión, tren, vehículos de alquiler), alojamiento (noches de hotel) y desplazamientos y actividades en el lugar de destino (transfers, visitas...).

Agente marítimo fluvial o lacustre. Persona jurídica autorizada por la Dirección General de Transporte Acuático para intervenir a designación del agente general o en representación de la empresa naviera o armador en las operaciones de las naves de los terminales portuarios.

Alcance del evento. Se clasifica en:

- **Nacional:** aglutina a asistentes procedentes del mismo país en el que se encuentra el organizador del evento.
- **Internacional:** los participantes proceden de países extranjeros al que acoge el evento

Amarre y desamarre. Servicio que se presta a naves en el amarradero para recibir y asegurar las amarras, cambiarlas de un punto de amarre al otro y largarlas.

Anexo de accionistas, partícipes y socios. Información correspondiente a los datos generales, así como el porcentaje de participación de los socios, accionistas y partícipes de la compañía, los datos deben ser proporcionados de manera anual, con corte al 31 de diciembre del respectivo ejercicio fiscal.

Anexo de retenciones en la fuente por relación de dependencia. Reporte que todas las

sociedades y empleadores (empresas) en su calidad de agentes de retención deben presentar de los pagos y retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta realizadas a los empleados.

Arancel. Impuesto que grava las importaciones de productos extranjeros.

Áreas de atraque y permanencia de las naves. Es la franja marítima de 500 metros que circundan una instalación portuaria a la mar abierta, de penetración o el dársena.

Asamblea. Reunión de los miembros de una asociación, organización, gremio, sociedad, corporación u otra clase de grupo organizado para deliberar sobre un programa predeterminado.

Atraque. Operación de conducir la nave desde el fondeadero oficial del puerto y atracarla al muelle o amarradero designado.

Baggage tag. Comprobante de equipaje para su identificación.

Base de datos. Es una colección de información organizada de forma que el programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesitas.

Boarding pass. Tarjeta de embarque o pase de abordar.

Brand engagement. Es un enfoque de marketing digital según el cual las marcas se centran en las relaciones con los clientes y no sólo en las ventas de productos.

Business travel. Viaje de negocios. Denominación en la industria.

Buyers. Comprador, cliente. Se dice del que compra, adquiere, obtiene, negocia, comercializa, mercadea, consigue y comercia en los géneros, productos y servicios en diversos modos de pago.

Cabotaje. Todo transporte de carga y pasajeros entre puertos de un mismo país.

Calado. Es la profundidad sumergida en una nave en el agua.

Canal distribuidor. Son las vías (elegidas por una empresa) que un producto recorre desde que es creado hasta que llega al consumidor final. Los elementos implicados dentro de un canal de

distribución suelen ser el productor, mayorista, minorista y consumidor final. Al establecer un canal hay que reconocer los distintos intermedios y cómo pueden influir en el producto.

Capacitación. Es toda la actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal

Captación de eventos. Se dice de las actividades vinculadas a la atracción de un evento a determinada sede o espacio (captación de sedes, captación de eventos). Este esfuerzo se realiza de manera coordinada entre asociaciones, organizaciones y oficinas de convenciones de un país o ciudad para lograr que un evento que rota en sede en cada edición sea realizado en el país aspirante. Requiere de un trabajo sistemático de investigación, presentación, promoción y cabildeo.

Carga. Cargamento de mercancías para el transporte de un puerto a otro, que se embarca y desembarca.

Catálogo. Es la lista ordenada y clasificada que se hará sobre cualquier tipo de objeto (monedas, bienes a la venta, documentos, entre otros) o en su defecto personas. Catálogo también será aquel conjunto de publicaciones u objetos que se encuentran clasificados normalmente para la venta.

Catastro de guías. Base de datos ordenada de los guías en el que constan: Número de registro, nombre, clasificación, especialización (de ser el caso), información de contacto, entre otros datos informativos referentes al guía de turismo determinados por la autoridad nacional de turismo.

Categoría del evento según el ente organizador. Pueden ser de las siguientes categorías:

- **Gubernamentales:** Organizadas por o para organismos Internacionales, Nacionales o Locales, de los Gobiernos o relacionados con los mismos.
- **No Gubernamentales:** Organizadas por o para Federaciones, Asociaciones Profesionales, Cámaras, Universidades, ONG's.
- **Corporativas:** Organizadas por o para Empresas.

Centro de convenciones. Instalación espe-

cialmente concebida para celebrar diferentes tipos de eventos de negocios. Debe contar con facilidades indispensables para recibir participantes, tanto nacionales como extranjeros, y respetar las normas internacionales vigentes en materia de construcción. También debe ofrecer los servicios adecuados para la organización, la seguridad y la eficacia de los eventos que allí se celebren. Para ello dispone de personal especializado con experiencia en los distintos servicios que ofrece.

Chárter. Contrato por el cual un explorador aéreo, pone a disposición de otro, por determinado precio en la capacidad total o parcial de una aeronave, para una o varias operaciones.

Clase económica. Cabina de avión correspondiente a tarifas más bajas.

Comité. Grupo de personas con una tarea dentro de la organización general de un evento o dentro de la ejecución de una serie de actividades concretas que forman parte de la organización general. Pueden existir diferentes tipos de comités en la organización de eventos de negocios: Comité científico, consultivo, de acompañantes, de hospitalidad, de logística, de promoción, de seguridad, de transportación, ejecutivo y organizador.

Comité de Comercio Exterior. Cuerpo colegiado de carácter intersectorial público que se encargará de aprobar las políticas públicas en materia de política comercial.

Comité Estratégico de Promoción y Atracción de Inversiones. Cuerpo colegiado de carácter intersectorial público que se encargará de aprobar los contratos de inversión con el Estado.

Compañía. Es la línea aérea que opera un estado u a otros.

(Comunidad on-line) comunidad virtual. Se refiere a un grupo más o menos homogéneo de usuarios que se unen para compartir alguna idea u objetivo o, simplemente por afinidad cultural o lingüística.

Concesión portuaria. Acto administrativo por el cual el Estado otorga a personas jurídicas nacionales o extranjeras, el derecho a explotar determinada infraestructura portuaria o ejecutar obras de infraestructura portuaria para la prestación de servicios públicos.

Conferencia. Encuentro convocado por una per-

sona, empresa o entidad para transmitir un mensaje o dar a conocer un tema en particular, generalmente por invitación. Deben ser de corta duración para poder aprovechar al máximo la atención del auditorio y tratar un temario limitado.

Congreso. Proviene de las raíces latinas cum (conjunto, unión, igualdad) y gradior – gressum (caminar). Reunión profesional que tiene por objeto realizar una discusión y un intercambio profesional y/o académico a un tema de interés. La iniciativa puede ser gremial o institucional, la convocatoria es abierta y la participación voluntaria. Pueden incluirse los seminarios y juntas de negocios que tienen objetivos de intercambio profesional y académico, aún en el caso patrocinado por una entidad privada o pública. Se celebran una vez al año, y los de carácter internacional cada 24 meses, y su duración oscila entre los dos y los cinco días. Por su dimensión geográfica, los congresos pueden ser: Local, Regional, Nacional, Internacional, Continental, Mundial. La mayor parte de los congresos incluye exposiciones entre sus actividades, pero suele restringir sus exhibiciones al público participante.

Contraseña (Guianza Turística - Siturin). Es una serie de caracteres alfa/numérico que permite a un usuario tener acceso al Sistema de Turismo Inteligente - SITURIN, que reemplaza a la plataforma SIETE.

Contratos de inversión Ecuador. Son acuerdos opcionales que el empresario privado puede solicitar para garantizar sus inversiones nuevas y productivas, y generadoras de nuevo empleo.

Convención. Evento formal y genérico de cuerpos legislativos, político – social o económico, cuyo propósito es proveer información respecto de una situación particular para luego deliberar y establecer consenso entre sus participantes.

Convocatoria. Es algo o alguien que convoca. El concepto también se utiliza para nombrar el escrito o anuncio con que se convoca.

Coordinación interinstitucional. Gestión realizada para coordinar acciones en referencia a registro y control con otras instituciones públicas.

Credencial de guía de turismo. Documento de identificación (licencia), que contiene como datos mínimos: el número de registro del guía, sus nombres y apellidos, idiomas que acredite dominar y fotografía.

Credencial institucional. Documento de identificación del funcionario y único que faculta al mismo par ejercer sus funciones de control.

Cronograma de operativos de control. Matriz en la cual consta la programación de acciones de control de las actividades, modalidades y guías turísticos que se ejecutan dentro de un periodo determinado.

Declaración IVA. El Impuesto al Valor Agregado son 12% y tarifa cero (0%) se declara de forma mensual si los bienes que se transfieren o los servicios que se presten estén gravados con tarifa 12%; y de manera semestral cuando exclusivamente se transfiera bienes o se prestan servicios gravados con tarifa cero o no gravados, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA (cuya declaración será mensual)

Declaración retenciones a la fuente. Toda persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad que pague o acredite en cuenta cualquier tipo de ingreso que constituya renta gravada para quién los reciba, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta. Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta a las personas a quienes deben efectuar la retención. Asimismo, deberán radicar de manera mensual sus declaraciones de retenciones en fuente ante el SRI.

Desatraque. Operación inversa al atraque.

Destino. Zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista. Cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y percepción por parte del mercado.

Documento de notificación. Documento mediante el cual se concede al establecimiento o sitio de interés turístico, dentro de un operativo de control, el término a fin de que subsane las observaciones encontradas durante la verificación.

Ecosistema virtual. Es el conjunto de herramientas que tenemos a nuestra disposición para disfrutar creando y viviendo en mundos virtuales.

E-Commerce. Es un conjunto de técnicas y estrategias orientadas a conseguir la venta de un producto o servicio, además de favorecer la imagen corporativa de la empresa, motivar la comunicación con los clientes y satisfacer las necesi-

dades de estos.

Embarque directo. Traslado de carga que se efectúa directamente de vehículos particulares a una nave.

Embarque indirecto. Traslado de carga que se efectúa de áreas de almacenamiento del terminal a una nave.

Empleo directo. Dirigido a inversiones de más de USD. 1 millón, que generan nuevos empleos.

Equipaje de mano. Equipaje permitido llevar a bordo y que se puede colocar a los compartimientos.

Eslora. Se refiere a la eslora total de la nave tal como figura en el certificado de matrícula.

Establecimiento formal. Establecimiento turístico que cumple con los requisitos mínimos determinados en el marco legal vigente y se encuentra debidamente registrado ante la autoridad nacional de turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado que cuente con dicha competencia.

Estimación análoga. Técnica para estimar la duración o el costo de una actividad o un proyecto mediante el uso de información histórica. Utiliza parámetros de un proyecto anterior similar, tales como la duración, el presupuesto y la complejidad.

Estimación paramétrica. Técnica que utiliza una relación estadística entre datos históricos y otras variables para calcular una estimación de los parámetros de una actividad tales como el costo y la duración.

Estrategia comercial. Es el plan para llevar los productos al mercado y que sigan comercializándose en el tiempo. Es una combinación de herramientas que le permitirán llegar al mercado que usted busca. Al elaborar esta estrategia, que puede ser a corto, mediano o largo plazo, se realiza primero un análisis FODA del negocio en cuestión y luego se enseña el plan, vía la metodología.

Evento. Abarca desde simposios a presentaciones, lanzamientos de producto, ruedas de prensa, ferias o salones profesionales, pasando por convenciones, congresos u reuniones... Define cualquier evento de carácter profesional, aunque aglutine a público no profesional.

Evento profesional. Puede realizarse en for-

mato de reunión, congreso, convención y/o viaje de incentivo.

Evento virtual/digital. Es aquel al que se puede asistir desde cualquier parte mediante un dispositivo y conexión a internet. Consiste en trasladar a un entorno informático aquellos eventos que hasta ahora se hacían de manera presencial, imitando al máximo la experiencia de usuario o del asistente en este caso.

Fam Trip. Son viajes de trabajo enfocados actores del turismo, agencias de viajes, para dar a conocer un producto o un destino en concreto. Generalmente por gentileza de los propios mayoristas u oficinas de turismo, y en la gran mayoría de los casos, con la participación de oficinas receptoras, de hoteleros y compañías aéreas.

Feria. Evento en general multitudinario que reúne a proveedores especializados en un determinado sector ante compradores con los que comparten intereses. Suelen acompañarse de sesiones de formación y ponencias relacionadas con el análisis de tendencias.

Feria turística. Son eventos de carácter público y periódico que tienen como finalidad primordial la exposición, muestra y difusión de la oferta de bienes y servicios del sector turístico para contribuir a su conocimiento y comercialización.

Feria virtual. Es una plataforma desarrollada para la implementación de Espacios Virtuales, Centros de Negocios y Exposiciones Virtuales que pueden aplicar a sectores específicos del mercado. Es un exclusivo desarrollo para que expositores y visitantes de un sector puedan contactar a otras industrias de interés.

Feria virtual de turismo. Es un espacio que busca establecer un nuevo punto de encuentro, para la comercialización de productos turísticos promoviendo principalmente productores regionales y oferentes de menor escala que son muy valiosos para las economías regionales, y al mismo tiempo abierto a agentes de viajes y operadores turísticos, turistas y organismos del Estado.

GADM. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano al cual se le ha transferido la competencia de emisión de la licencia única anual de funcionamiento y el control de las actividades turísticas.

Herradura. Los tableros se acomodan en for-

ma de U, E o T con las sillas a los lados.

Hoja de ruta. Documento oficial que contiene datos para que un vehículo de transporte público transite de acuerdo al itinerario determinado.

Hotel sede: Hotel en el que se desarrollan los eventos de una reunión de negocios durante el día de trabajo y que también aloja a la mayor parte de los participantes.

Impuesto a la Renta. El Impuesto a la Renta se aplica sobre que ellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1º de enero al 31 de diciembre. Estas deberán presentar la declaración respectiva hasta la fecha determinada por el SRI.

Incentivo. Motivador que pretende mejorar el desempeño por medio de ofrecer un premio. Viaje de incentivo.

Incentivo de ventas. Premio que se otorga en las empresas a los agentes de ventas por mejorar su desempeño, por sobrepasar una meta, por conseguir nuevos clientes, por reactivar cuentas o por vender productos específicos.

Incentivo para distribuidores. Programa de incentivo para estimular el desempeño de distribuidores o una red de distribuidores.

Industria MICE. Sector profesional compuesto por proveedores, compradores y organizadores de reuniones profesionales, convenciones, viajes de incentivo y eventos corporativos.

Industria de reuniones. A fin de subrayar los motivos pertinentes a la industria de las reuniones, la categoría de negocios y motivos profesionales podría dividirse en “asistencia a reuniones, conferencias o congresos, ferias comerciales y exposiciones” y en “otros negocios y motivos profesionales”. La industria de reuniones es el término preferido por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), por Meeting Professional International (MPI) y por Reed Travel en lugar del acrónimo MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) que no reconoce el carácter industrial de las mismas.

Inversión extranjera directa. Es la inversión en una empresa extranjera en la que el inversor extranjero posee por lo menos 10% de las accio-

nes ordinarias, con el objetivo de establecer un “interés duradero” en el país, una relación a largo plazo y una influencia significativa sobre la gestión de la empresa.

Invitación. Es una palabra que refiere al acto y resultado de ser invitado o de invitar. El verbo invitar se interpreta como la acción de convocar o estimular a un individuo para que exista alguna clase de evento reunión.

Itinerarios. Es la normativa de horario de acuerdo a las frecuencias otorgadas en el movimiento regular.

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.

Kit promocional. Conjunto de material como trípticos, esferos y agendas, que tienen el fin de promocionar un destino o producto.

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.

Mail marketing. Es un tipo de marketing directo que se vale del correo electrónico como base de comunicación entre las empresas y sus clientes.

Matrícula. Es la que el Estado proporciona al dueño del aeronave.

Mercado turístico. Es el rubro económico que se engloba al todas las compañías que comercializan productos y servicios vinculados de los viajes boletines.

Mini bus. Vehículo automotor diseñado para el transporte de pasajeros compuesto por un chasis y una carrocería acondicionada para el transporte de pasajeros con una capacidad de asientos desde 27 hasta 35, incluido el conductor.

Muelle. Infraestructura portuaria en la orilla del río, lago o mar especialmente dispuesta para cargar y descargar las naves y para la circulación de vehículos.

Nearshoring. Es el traslado que una empresa hace de sus procesos y actividades productivas

de un país a otro, pero cuando se hacen en países vecinos o de la misma región geográfica.

Networking. Anglicismo utilizado para designar los contactos profesionales que se pueden generar en una determinada situación o evento.

News letters o boletines. Es una publicación digital más bien informativa que se distribuye a través del correo electrónico con cierta periodicidad, diaria, semanal, mensual, bimensual trimestral. Normalmente contienen artículos de interés sobre la marca y del ámbito en el que la misma se desenvuelve. Los que reciben este tipo de comunicaciones son suscriptores que previamente han mostrado interés en la marca y han solicitado recibir la información por correo.

No show. 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.

Oferta básica. La oferta básica de servicios turísticos para reuniones de negocios está conformada por los servicios de alojamiento, salones de reunión y restaurantes que, en general, proporcionan a los grupos de este tipo los recintos y los hoteles. La oferta básica es la de mayor peso relativo en términos de inversión y empleo y es por ello que constituye la piedra angular del negocio de congresos y convenciones.

Oferta complementaria. La oferta complementaria de turismo de negocios incluye todos los servicios especializados y de apoyo para la celebración de congresos y convenciones. Aun cuando no se considere básica, de esta oferta de servicios depende en buena medida el desarrollo de la calidad y de la competitividad en el mercado.

Offshoring. Es el traslado que una empresa hace de sus procesos y actividades productivas de un país a otro. La empresa puede realizar las operaciones directamente en el exterior o utilizar subcontratación internacional de los procesos.

Oficina de convenciones y visitantes. Las oficinas de convenciones y visitantes se denominan indistintamente OCV's u OVC's ya que cada plaza determina su denominación específica. En general, las oficinas son el instrumento para ejercer la aplicación del impuesto del 2% al hospeda-

je que recaba cada gobierno estatal. En algunos casos, las oficinas forman parte de los gobiernos locales y otras son organismos no gubernamentales o privados. Las oficinas pueden tener ingresos adicionales por membresía de giros no gravados con este impuesto. El objetivo principal de las oficinas es la promoción del destino en los mercados de interés para la ciudad.

Onshoring. Es el proceso de relocalización el país de origen de actividades económicas que habían sido previamente deslocalizadas.

Open ticket. Boleto abierto sin uso.

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.

Operativos de control. Acudir presencialmente a un establecimiento turístico para verificar que se este cumpliendo con los reglamentos aplicables vigentes de acuerdo a su actividad.

Organizador. Tiene varias acepciones: Persona involucrada en alguna de las tareas de organización de un evento. Miembro del comité organizador. Organizador profesional de reuniones (también llamado meeting planner).

Existen diferentes tipos de organizadores de reuniones:

- **Organizador corporativo.** Personas físicas que trabajan para una empresa privada y realizan reuniones de ventas, presentaciones de productos, asambleas de accionistas, retiros ejecutivos, asambleas anuales y participaciones de empresas en ferias y exhibiciones comerciales así como viajes de incentivo.
- **Organizador independiente.** Persona física o moral que ofrece sus servicios de consultoría en la organización de eventos a terceras personas. Estos forman una demanda industrial ya que actúan de manera similar a los mayoristas y cuentan con una cartera de clientes que incluye empresas, asociaciones y grupos. Su labor de consultoría va desde la selección de des-

tino hasta la operación final del proyecto.

Órgano de sanción. Entiéndase como órgano de sanción a quien se haya delegado o atribuido esta facultad.

Pasajero o Turista. Es la persona que utiliza un medio de transporte para movilizarse de un lugar a otro.

Pasajeros desembarcados. Son los que llegan a una ciudad o un destino.

Pasajeros embarcados. Aquellos que parten de algún lugar con destino hacia otras ciudades.

Pasajeros en tránsito. Se define como pasajero en tránsito aquel viajero que arriba a un aeropuerto en un vuelo internacional, para continuar su viaje en otro vuelo de conexión internacional, sin necesidad de salir del área estéril.

PAX. Es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra “pasajero”. Aunque originalmente se refería sólo 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.

Permiso de funcionamiento. Es el documento otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, establecidos en la normativa vigente.

Pesos y balance. Documento que entrega la compañía con información de ruta, pasajeros y carga.

Plataformas virtuales. Son programas (softwares) que a través de Internet, se utilizan para el diseño y desarrollo de eventos, capacitaciones, cursos o módulos didácticos en la red internacional. Permiten mejorar la comunicación y el desarrollo de aprendizaje individual y colectivo.

Portafolio de oportunidades de inversión. Catálogo de terrenos en todo el territorio nacional creado con el objetivo de orientar a inversionistas, tanto nacionales como internacionales, sobre las oportunidades de inversión que ofrece el Ecuador.

Potencia turística. Es el aporte por la emisión de cada pasaje aéreo que se emita en el exterior y tenga como destino de Ecuador y servirá para el

fortalecimiento de la inversión en infraestructura como carreteras, aeropuertos, seguridad calidad de servicios turísticos, entre otros.

Press Release. Es una herramienta diseñada para anunciar algo de interés periodístico de la manera más objetiva posible. El propósito principal de un comunicado de prensa es obtener cobertura y hacerse notar público objetivo.

Press Trip. Es una de las estrategias básicas de la comunicación turística de un destino. Los viajes de prensa tienen la virtud de vencer el escepticismo de la publicidad. Los reportajes, las noticias, las críticas y los breves en una revista o en un periódico pueden generar más audiencia que la intromisión televisiva más repetitiva. Por eso no hay gestor de destinos que no tenga un equipo dedicado a la gestión de la prensa.

Prestador informal. Persona y/o establecimiento que oferta servicios turísticos considerados en la Ley de Turismo, sin estar legalmente registrado ante la autoridad nacional de turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado que cuente con dicha competencia.

Primera clase. Clase superior.

Procedimiento de control. Conjunto de acciones realizadas por el servidor instructor que se ejecutan durante un operativo de control.

Programas turísticos. Consiste en el conjunto de objetivos, metas y acciones que están relacionados con estrategia y programas de estipulados para cumplir una meta u objetivo propuesto.

Promoción turística. Es la acción y efecto de promover, impulsar un proceso o una cosa. El término puede utilizarse para nombrar las actividades que buscan dar a conocer o incrementar las ventas de algo.

Proyecto Greenfield. Es un proyecto que empieza desde cero.

Ranking. El término legal procede del idioma inglés en el cual se la utiliza para referirse a aquello o aquel que se encuentra en una posición superior a otro a instancias de un estado o una materia de jerarquías.

Registro de turismo. Es la herramienta de gestión administrativa en la que se encuentran inscritas todas las personas naturales, jurídicas o

comunidades que realicen actividades turísticas, en la cual se establece la clasificación y categoría del establecimiento y se le asigna un número de identificación que permite a darle seguimiento a futuro.

Representante legal. Es una persona que actúa en nombre de una empresa para realizar diversos trámites. Puede asumir compromisos y tomar decisiones que sean atribuidas a la empresa como persona jurídica.

Reunión pre feria. Consiste en reunir a todos los participantes de una feria para que conozcan acerca de las condiciones que tiene el lugar donde se va a realizar el evento.

Ruta. El lugar de origen y destinos.

Ruta turística. Recorrido legalmente autorizado a la transportación pública o turística, considerado entre origen y destino.

Seminario. Reunión de estudio donde se desarrolla en profundidad un tema determinado. Cada uno de los oradores expone en forma individual desde su área específica y desde su punto de vista. Suele darse como actividad integrada o paralela en algunos congresos.

Servidor instructor. Servidor autorizado para realizar el procedimiento de control, a fin de dictaminar el incumplimiento de las condiciones y obligaciones verificadas a los establecimientos turísticos o sitios de interés turístico.

Simposio. Reunión de un grupo de entre tres y seis expertos o técnicos que exponen sucesivamente distintos aspectos del asunto tratado con una cantidad limitada de personas. Cada intervención se extiende durante 15 minutos y aborda un área particular del tema que lo convoca. De esta manera el público tiene una visión integrada del tema que los ocupa

Sobreventa. Situación producida en un vuelo que se encuentra con más asientos reservados que la capacidad misma del avión.

Suppliers. Vendedores proveedores. Se le llama así a cualquier persona que tenga la tarea de ofrecer y comercializar un servicio o producto a cambio de dinero. Para esto se debe utilizar una serie de estrategias de persuasión, que les permita convencer a los compradores y así alcanzar el objetivo.

Talón de equipaje. Cupón que expide el transportista que identifica el transporte del equipaje del pasajero.

Tarifa. Precio que para el transporte de pasajeros y carga fijan las autoridades de tránsito y transporte terrestre.

Terminal portuaria de pasajeros. Una terminal portuaria es una infraestructura situada en un puerto y que se destina al transporte de pasajeros y a las mercancías que se importan o exportan para su comercialización posterior.

Tipos de operaciones. Identifica el tipo de vuelo: chárter, regular, no regular, doméstico privado.

Tipos de servicio. Identifica el servicio que prestará la aeronave internacional, regular, doméstico, trabajos aéreos.

Tours operadores. Son las empresas que ofrecen productos o servicios turísticos integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.

Tours. Es una palabra utilizada internacionalmente para referirse a los viajes ofrecidos por empresas, a las giras, o a los viajes ofrecidos por agencias turísticas, cuando incluyen recorridos por una región, un país, o varios, etc.

Turismo de reuniones. Se refiere a las actividades realizadas por las personas que viajan a un país con el objetivo principal de participar en una reunión o conferencia, o de acompañar a una persona que participará en la misma.

Turismo interno. Se entiende como turismo interno a los viajes realizados con fines turísticos por los residentes de un país, sean nacionales o extranjeros, dentro del territorio nacional.

Turismo virtual. Es la forma de conocer un destino en tiempos de confinamiento. Esto sucede a través de videos, imágenes y fotografías en 360 grados.

Usuario. Persona que utiliza un equipo. Si el equipo está conectado a una red, un usuario puede tener acceso a los programas y archivos del equipo, así como a los programas y archivos que se encuentran en la red (en función de las restricciones de cuenta determinadas por el administrador de la red). En definitiva, es cualquier persona que precise o utilice un sistema de proceso de datos.

Usuario (Guianza Turística - Siturin). Es el número de cédula del usuario externo que desea registrarse en el Sistema de Turismo Inteligente - SITURIN, que reemplaza a la plataforma SIETE.

Venues. Lugares, espacios o puntos de reunión.

Viaje de familiarización. Viaje de visita a un lugar para conocerlo en forma general: sus instalaciones, sus atractivos, sus actividades, sus servicios. Permite al organizador darse una idea de las posibilidades de un destino para la recepción de grupos y reuniones. Generalmente es patrocinado por los proveedores (hoteles, líneas aéreas, etc.) en conjunto con autoridades turísticas locales (OCV's) y se dirige tanto a organizadores de reuniones como para compradores potenciales, agentes de viajes o miembros de la prensa para que puedan conocer y evaluar los servicios de un destino.

Viajes de incentivo. Es una estrategia moderna gerencial utilizada para lograr metas empresariales fuera de lo común al premiar a los participantes con una experiencia extraordinaria. El viaje de incentivo es un premio que alcanzan los que demuestran un mejor desempeño en su trabajo.

Viaje de inspección. Viaje que realiza un organizador de congresos, convenciones o incentivos con el objetivo específico de analizar con ojo crítico y a profundidad las instalaciones, sus atractivos, sus actividades, o sus servicios.

V.I.P. Es el acrónimo que procede de la lengua inglesa que se refiere a Very Important Person (persona muy importante)

Vuelo directo. Vuelo que entre su punto de origen y su destino final puede hacer varias paradas, pero sin cambiar de avión.

Workshop. Presentación comercial, en muchas ocasiones paralela a la celebración de convenciones e incentivos, en la que mediante stands se presenta la oferta de diferentes organismos y/o empresas privadas.

ABREVIATURAS

AA. American Airlines

AAVV. Agencias de Viajes

AD. Alas Delta

ADR. Tarifa cobrada por una noche de habitación (Average Daily Rate)

AEP. Asociación Ecuatoriana de Pilotos y Profesionales de Parapente

AIP. Publicación de Información Aeronautica

AME. Asociación de Municipalidades del Ecuador

ANATO. Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo.

ANT. Agencia Nacional de Tránsito

AOCA. Asociación Argentina de Organizadores y Proveedores de Congresos y Exposiciones. Entidad argentina que reúne a los prestadores de servicios de turismo de reuniones: www.aoca.org.ar

APE. Autoridad Portuaria de Esmeraldas

APG. Autoridad Portuaria de Guayaquil

APICD - CIAT. Programa Internacional para la Conservación de los Delfines de la Comisión Interamericana del Atún Tropical

APM. Autoridad Portuaria de Manta

APP. Alianza Público Privada

APPB. Autoridad Portuaria de Bolívar

APPI. Asociación de Pilotos e Instructores de Parapente

ARLAE. Asociación de Representantes de Líneas Aéreas del Ecuador

ASA. Acuerdo de Servicios Aéreos

ASEGUIM. Asociación Ecuatoriana de Guías de Montaña

ATO. Aeropuerto

AV. Avianca Airlines Colombia

BC. Buceo

BCE. Banco Central del Ecuador

BID. Banco Interamericano de Desarrollo

BN. Banana

BY. Boya

CAE. Corporación Aduanera del Ecuador

CAMAE. Cámara Marítima del Ecuador

CAPTUR. Cámara de Turismo de Pichincha

CB. Cabalgata

CB o CVB: Convention Bureau o Convention & Visitors Bureau. Los Convention Bureaus son organismos encargados de la promoción de los servicios turísticos de los destinos. En España, agrupados bajo el paraguas del Spain Convention Bureau, están enfocados a la promoción en el área del turismo de congresos. Integran a las entidades privadas del sector, como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, agencias de organización de eventos, azafatas, traductores y otros servicios. Y al mismo tiempo están promovidas por las entidades públicas, como ayuntamientos, diputaciones, etc.

CDB. Convenio sobre la Diversidad Biológica

CFN. Corporación Financiera Nacional

CH. Casa de huéspedes

CITES. Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre

CLAC. Comisión Latinoamericana de Aviación Civil

CMS. Convención sobre la Conservación de las Especies Migratorias de Animales Silvestres

CN. Canopy

CNAC. Consejo Nacional de Aviación Civil

CO. Copa Airlines

COCAL. Federación de Entidades Organizadoras de Congresos y Afines de América Latina. Asociación integrada por Organizadores Profesionales de Congresos (OPC's) de Latinoamérica y la Península Ibérica, especializados en congresos y eventos: www.cocal.org

- COMEX.** Comité de Comercio Exterior
- CONGOPE.** Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador
- CONVEMAR.** Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar
- COOTAD.** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- CORPAC.** Corporación Aeroportuaria de Cuenca
- CT.** Campamento turístico
- CT.** Cicloturismo
- CTC.** Centro de Turismo Comunitario
- CUE.** Cuenca
- CUODE.** Clasificación del comercio exterior según uso o destino económico
- CY.** Canyoning
- DGAC.** Dirección General de Aviación Civil
- DINARDAP.** Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos
- DL.** Delta Airlines
- DMC.** Destination Manager Company. Empresa local que ofrece itinerarios creativos y un manejo ejemplar de logística operativa con un conocimiento amplio de los viajes de incentivos. Suelen ser especialistas en el conocimiento de la plaza y proporcionan servicios y productos tanto turísticos como no turísticos. Se distinguen de los operadores locales por su especialización y por proporcionar todo tipo de solución a los problemas de un evento más allá de lo netamente turístico.
- DMO.** Destination Manager Organizations.
- EC.** Ecuador
- EC.** Ecuador Government Transportation Tax (Impuesto del Gobierno Ecuatoriano)
- ED/PT.** Eco Delta / Potencia Turística
- EPC.** Equipo de Protección Colectivo
- EPI.** Equipo de Protección Individual
- EQ.** Esquí
- ES.** Escalada
- ESM.** Aeropuerto Internacional de Esmeraldas Carlos Concha Torres
- EX.** Exploración de Cuevas
- FENACAPTUR.** Federación Nacional de Cámaras de Turismo
- FEPTCE.** Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador
- FIEXPO.** Latin American and Caribbean Worldwide Meetings and Incentives Exhibition.
- FITUR.** Feria Internacional de Turismo
- FLL.** Aeropuerto Internacional de Fort Lauderdale
- GAD.** Gobierno Autónomo Descentralizado
- GPS.** Aeropuerto de Seymour - Isla Baltra - Galápagos
- GPS.** Global Positioning System
- GYE.** Guayaquil
- H.** Hotel
- HA.** Hacienda turística
- HS.** Hostal
- HT.** Hostería
- IATA.** Asociación Internacional de Transporte Aéreo
- IB.** Iberia
- IBTM Américas.** International Trade Show Connecting Meetings and Events Industry
- ICAN.** International Centre of Adventure & Nature
- ICCA.** International Congress and Convention Association. Asociación Internacional de Congresos y Convenciones. Agrupa a las empresas dedicadas a la organización, el transporte y el alojamiento para reuniones y eventos internacionales. Fue fundada en 1963 y cuenta con 650 miembros en 80 países:

ICE. Impuesto a los Consumos Especiales

ICOPRO. International Canyoning Organization for professionals

IED. Inversión Extranjera Directa

IMEX. Meeting and Tourism Industry Exposure. Exposición de la industria de reuniones y turismo. El más grande encuentro, eventos e incentivos del mundo.

IMEX América. América's Worldwide Exhibition for Incentive Travel, Meeting and Events.

IMEX Frankfurt. The World Exhibition for Incentive Travel, Meeting and Events.

IRF. International Rafting Federation - Federación Internacional de Rafting

IRF. Rafting International Federation (Federación Internacional de Rafting)

ISD. Impuesto a la Salida de Divisas

ISES. International Special Events Society. Fundada en 1987 es la asociación internacional que agrupa a los profesionales del sector de los eventos en un concepto muy amplio, agrupando a proveedores de catering, organizadores de eventos, decoradores, organizadores de congresos, técnicos de servicios audiovisuales, organizadores de fiestas y convenciones, formadores, periodistas, gerentes de hoteles, etc.

ITB Berlín. The World's Leading Travel Trade Show.

IVA. Impuesto al Valor Agregado

JIA. Junta Investigadora de Accidentes de Aviación

JT. Jet Blue Airways

KL. Kayak lacustre

KLM. KLM Royal Dutch Airlines

KM. Kayak de mar

KR. Kayak de río

KS. Kitesurf

L. Lodge

LATA. Latin American Travel Association

LATAM. Líneas Aéreas Group S.A. (Chile - Perú - Ecuador)

LOREG. Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos

LORTI. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

LOTTTSV. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

LUAF. Licencia Única Anual de Funcionamiento

M. Montañismo

MAE. Ministerio de Ambiente y Agua

MDI. Ministerio del Interior

MEC. Aeropuerto Internacional de Manta Eloy Alfaro

MIA. Aeropuerto Internacional de Miami

MICE: Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions. Empresas de servicios turísticos y no turísticos que surgen como proveedores de los organizadores de reuniones.

MIPYME. Micro, pequeñas y medianas de empresas

MITE. Macao International Travel Expo.

MINTUR. Ministerio de Turismo

MPI. Meetings Professionals International. Es el mayor organismo mundial del sector de los eventos, con más de 22.000 miembros en 20 países. Desde 1972, MPI es la principal comunidad internacional desde la que se define el futuro del sector de los eventos y su valor estratégico tanto para los profesionales como para las organizaciones, así como su impacto económico.

MREM. Modalidades recreativas en embarcaciones motorizadas (boya, banana, parasailing y esquí acuático)

MTOP. Ministerio de Transporte y Obras Públicas

MTOW. Peso máximo de despegue o Maximum Takeoff Weight

NON END. No endosable

NON REF. No reembolsable

- OACI.** Organización de Aviación Civil Internacional
- OCC.** Aeropuerto Francisco de Orellana
- OCDE.** Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
- OCE.** Oficina de Comercio Exterior
- OCV.** Oficina de Convenciones y visitantes. Las oficinas de convenciones y visitantes se denominan indistintamente OCV's u OVC's ya que cada plaza determina su denominación específica. En general, las oficinas son el instrumento para ejercer la aplicación del impuesto del 2% al hospedaje que recaba cada gobierno estatal. En algunos casos, las oficinas forman parte de los gobiernos locales y otras son organismos no gubernamentales o privados. Las oficinas pueden tener ingresos adicionales por membresía de giros no gravados con este impuesto. El objetivo principal de las oficinas es la promoción del destino en los mercados de interés para la ciudad.
- OMI.** Organización Marítima Internacional
- OPC.** Organizador profesional de congresos. Es la empresa o profesional dedicado a la organización y planificación de todo tipo de eventos. En España existe una asociación, OPC Spain, que agrupa a las distintas federaciones de empresas. Desde estas asociaciones se intenta impulsar el ejercicio profesional y experimentado de esta profesión.
- OR.** Ecuador Airport Tax-Domestic (Impuesto del Aeropuerto Ecuatoriano)
- PANE.** Patrimonio de Áreas Naturales del Estado
- PAY BACK.** Tiempo de recuperación de una inversión
- PE / PS.** Primero en entrar / primero en salir
- PIB.** Producto Interno Bruto
- PORT.** Servicio de Puerto
- PP.** Parapente
- PP.** Parapente
- PS.** Parasailing
- QUIPORT.** Aeropuerto Internacional de Quito
- R.** Rafting
- RETANP.** Reglamento de Turismo en Áreas Naturales Protegidas
- RF.** Refugio
- RFP.** Request for Proposal. La solicitud de propuestas es un documento que una empresa emite para solicitar propuestas y presupuestos de posibles proveedores de productos o servicios. Además de un precio aproximado, los proveedores deben incluir información sobre las características de los productos o servicios solicitados.
- RISE.** Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano
- RM.** Registro Mercantil
- ROI.** Return on Investment. El retorno sobre la inversión es el indicador que se utiliza para medir la eficiencia de los proyectos. Su cálculo se puede realizar de forma directa, dividiendo los ingresos por los costos. Sin embargo, la particularidad del sector eventos radica en la dificultad para poder establecer parámetros concretos, de modo que los valores intangibles y los resultados a medio plazo serán elementos principales en dicha ecuación.
- ROO.** Return on Objectives. El retorno sobre objetivos es un concepto quizá más fácil de aplicar al sector de la organización de eventos. El organizador y el cliente pueden crear una escala de valores en base a los objetivos perseguidos y posteriormente evaluar los resultados, considerando esos parámetros frente a los costos que haya supuesto la acción.
- RS.** Resort
- RSC.** Responsabilidad social corporativa. Es un concepto que refleja la voluntad de las compañías por participar en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos, más allá de sus actividades empresariales, adquiriendo para ello una serie de compromisos legales y éticos.
- RUC.** Registro Único de Contribuyentes
- SBU.** Salario Básico Unificado
- SCUBA.** Self contained underwater breathing apparatus (equipo de respiración autónomo bajo el agua).

SE. Senterismo

SEA. Servicio de Acreditación Ecuatoriana

SENAE. Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

SF. Surf

SITURIN. Sistema de Turismo Inteligente - que reemplaza a la plataforma SIETE.

SK. Snorkel

SNAP. Sistema Nacional de Áreas Protegidas

SNRM. Sistema Nacional de Registros Mercantiles

SOAT. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

SP. Salto del puente

SPIRIT. Spirit Airlines INC. en Ecuador

SPTMF. Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial

SRI. Servicio de Rentas Internas

SUPERCIAS. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

TAGSA. Terminal Aeroportuaria de Guayaquil S.A.

TB. Tubing

TIR. Tasa Interna de Retorno

TMCA. Tasa Media de Crecimiento Anual

TPM. Terminal Portuaria de Manta

TTOO. Tour operadores

TTT. Transporte Terrestre Turístico

UIAA. Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo

UIAGM. Guía de Alta Montaña -

UIO. Quito

UM. Unaccompanied minor (menor no acompañado)

USA. Estados Unidos de Norteamérica

UX. Air Europa

Valor CIF. Valor en Aduana

VAN. Valor Actual Neto

VOID. Leyenda que significa “anulado”

WRST. World Recreational Scuba Training Council - Consejo Mundial de Entrenamiento de Buceo Recreacional

WRSTC. World Recreational Scuba Training Council (Consejo Mundial de Entrenamiento de Buceo Recreacional)

WT. Ecuador Security Fee (Impuesto de Seguridad)

WTM LA. World Travel Market Latin América

WTM LONDON. World Travel Market

WTO. World Tourism Organization. La Organización Mundial del Turismo es la agencia especializada en el sector turismo, dentro del sistema de Naciones Unidas. Su objetivo es promover el turismo como instrumento de desarrollo sostenible en los países y como vehículo para el acercamiento entre diferentes comunidades globales.

WTTC. The World Travel & Tourism Council

ZEDE. Zonas Especiales de Desarrollo Económico



@TurismoEc



@MinisterioTurismoEcuador



@ministerioturismoec



/amalavidatv

Dirección: Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño
Código postal: 170403 / Quito-Ecuador. **Teléfono:** (593) 2 399 9333