

GLOSARIO DE TÉRMINOS SISTEMA WEB BOOKING HOTELES C.A.

A

Actividad turística

Actos o acciones que realizan las personas físicas o jurídicas con un fin relativo al turismo.

Agencia de viajes online

En turismo, empresa que presta servicios de organización, planificación, desarrollo y venta de productos o servicios de naturaleza y fines turísticos entre proveedores y clientes finales, exclusivamente en el entorno digital.

Agencia emisora

En turismo, empresa que presta servicios de organización, planificación, desarrollo y venta de productos o servicios de naturaleza y fines turísticos entre proveedores y clientes finales en origen.

Alojamiento

Lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa.

Animador

En hotelería, persona especializada en desarrollar las actividades lúdicas y de tiempo libre para los clientes.

Anticipo

Importe que se adelanta o anticipa como pago de un acuerdo económico, salario o deuda.

Antropología del turismo

Ciencia que estudia los aspectos físicos y las manifestaciones sociales y culturales asociadas al turismo.

Animación

En hotelería, conjunto de actividades lúdicas activas o pasivas que planifica y desarrolla el equipo de animación de un establecimiento turístico, con el fin de entretener y ocupar el tiempo libre de los clientes.

Área turística

Zona geográfica definida y determinada que dispone de atractivos turísticos unidos o próximos entre sí, y que cuenta con una red de transporte que los comunica.

Asignación de habitación

En hotelería, proceso por el cual el departamento de recepción designa la habitación que han de ocupar unos huéspedes en función de determinadas variables, como por ejemplo tarifa pagada, disponibilidad, necesidades expresadas por los clientes o el programa de fidelización del establecimiento o de la compañía.

Asignación de tarifa.

En hotelería, precio que se aplica a un cliente por un servicio en función de una negociación, convenio o acuerdo previamente definido con el grupo, empresa o institución al que pertenece o con el canal por el que gestiona la reserva.

Asistencia turística

Conjunto de profesionales que realizan las labores de ayuda relacionadas con la actividad turística.

Atractivo turístico

Valores propios de un destino que despiertan el interés de los turistas por visitarlo con el fin de disfrutar de ellos, ya sean de índole propio (cultura, historia, naturaleza) o generado (hotelería, gastronomía, infraestructuras).

Autoservicio

Sistema de venta que consiste en exponer los productos al alcance del cliente, para que pueda servirse de forma autónoma.

Azafata

Persona que proporciona información y presta ayuda a quienes participan en eventos, congresos o foros o bien que se encarga de atender a los pasajeros a bordo de un avión, un tren o un autobús.

B

Back to back

En hotelería, expresión inglesa para la gestión del cupo propio de los hoteles vacacionales donde unos clientes salen el mismo día que otros entran, cubriendo así periodos de tiempo consecutivos.

Baggage allowance

Expresión inglesa para el límite de equipaje que una persona puede llevar consigo en una línea de transporte comercial sin sobrecoste.

Baggage tag

Expresión inglesa para la etiqueta de identificación que se utiliza en las maletas, maletines o bolsas de viaje.

Balanza de pagos turística

En contabilidad, documento que contempla los ingresos de divisas por los visitantes internacionales (exportaciones) y el egreso de divisas por los nacionales que salen al exterior (importaciones).

Balneario

Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicios de alimentación y otros complementarios como elemento diferencial, relacionados con tratamientos de aguas mineromedicinales. Este tipo de establecimientos cuenta con servicios médicos e instalaciones adecuadas para desarrollar los tratamientos que se prescriban al cliente.

Banquete

Comida a la que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento.

Bañera de hidromasaje

Bañera individual con chorros de agua subacuáticos que se utiliza como método de relajación o como parte de una terapia de salud.

Baño turco

También llamado baño árabe o hammam, baño de vapor que se toma con el fin de limpiar el cuerpo y relajarse.

Bar

Establecimiento en el que se despachan bebidas que suelen tomarse de pie, ante el mostrador.

Bar húmedo

Tipo de bar que se encuentra dentro de una piscina, con el objeto de dar servicio a los clientes que se encuentran disfrutando de ella.

Barman

Persona encargada de atender a los clientes detrás de la barra y prestar los servicios propios de un bar.

Barra libre

En ciertos actos sociales, servicio por el cual los asistentes pueden beber cuanto quieran por un precio fijo previamente concertado.

Barrera de entrada

En marketing y economía, todos los obstáculos, no sólo económicos, que ha de asumir una empresa para entrar en un mercado.

Bien turístico

Atractivo o recurso turístico con el que cuenta un destino o zona, ya sea natural (cordilleras, ríos, playas) o creado por el hombre (monumentos, iglesias, museos).

Billete electrónico

Boleto, ticket o entrada que se gestiona y adquiere en el entorno digital.

Blog

Sitio web en el que uno o varios autores publican artículos, llamados posts o entradas, sobre una temática en particular o a modo de diario personal y que, por lo general, pueden ser comentados por los lectores.

Bloqueo de habitaciones

En hotelería, tarea o actividad propia del departamento de recepción de un establecimiento alojativo, mediante el cual se preasigna al cliente, con anterioridad a su llegada, una habitación con la información contenida en la reserva.

Bolera

Establecimiento dedicado a la práctica del juego de los bolos.

Bono de agencia

Documento expedido por una agencia de viajes para acreditar la reserva de un cliente en relación con la prestación de un servicio por parte de terceros y que éste debe entregar como comprobante de pago al proveedor del servicio.

Booking

En hotelería y turismo, voz inglesa para una reserva confirmada. Departamento que gestiona las reservas en el establecimiento hotelero, agencia de viajes o turoperador.

Booking engine

Expresión inglesa para el sistema o motor de reservas online integrado en la web del establecimiento alojativo, de forma que el cliente pueda realizar directamente una reserva y ésta quede incorporada automáticamente en su PMS.

Booking pace

En revenue management, expresión inglesa para el periodo de tiempo que transcurre entre la confirmación de una reserva y la llegada del cliente.

Boom turístico

Expresión que se utiliza para indicar un crecimiento repentino experimentado en la actividad turística en un periodo de tiempo concreto.

C

Cabaña

Construcción hotelera de reducidas dimensiones y una sola planta, levantada habitualmente en parajes destinados al descanso o utilizada como vestidor o espacio de descanso en zona de playa y piscina, dentro de un complejo turístico.

Cadena hotelera

Conjunto de establecimientos hoteleros y extrahoteleros de una organización, que pueden ser propios o de terceros, que se gestionan y comercializan con el objeto de optimizar los recursos y generar rentabilidad.

Cafetería

En hotelería, establecimiento que comparte características con los bares y los restaurantes, donde se sirven fundamentalmente bebidas, aperitivos y comidas, generalmente platos combinados.

Calandria

Máquina compuesta de varios cilindros giratorios, calentados generalmente a vapor, que se utiliza en hotelería para estirar o planchar la lencería.

Calidad

Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio, que le confieren la capacidad para satisfacer una necesidad o expectativa implícita o explícita.

Calidad turística

Resultado de un proceso que implica la satisfacción de las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de acuerdo con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

Call center

Expresión inglesa para centro de atención telefónica.

Cama

Mueble cuyo principal uso es dormir y descansar.

Cama extra

Cama portátil que se coloca en una habitación cuando su ocupación es mayor que el número de camas de las que dispone.

Cama king size

Cama cuyo ancho es equivalente al de dos camas individuales.

Cama queen size

Cama cuyo ancho es de 1,60 metros.

Cambio de divisa

Cambio de moneda. Operación en la que un medio de pago pasa de una divisa a otra.

Cambio de habitación

En hotelería, acto de transferir a un cliente de una habitación a otra, previo consentimiento, por razones imprevistas.

Cambio de moneda

Operación en la que un medio de pago pasa de una divisa a otra.

Camping

Tipo de establecimiento situado al aire libre que posee las instalaciones necesarias para atender la demanda y las necesidades alojativas y servicios para albergar a turistas.

Canal de distribución

Conjunto de empresas intermediarias que desarrolla una acción comercial sobre los productos o servicios de terceros con el fin de que sean adquiridos o consumidos por los clientes finales.

Canal de distribución online

Conjunto de empresas intermediarias que desarrolla en el entorno digital una acción comercial sobre los productos o servicios de terceros con el fin de que sean adquiridos o consumidos por los clientes finales.

Cancelación

En hotelería, anulación de una reserva confirmada.

Capacidad de carga del turista

Nivel por encima del cual la satisfacción del visitante cae desfavorablemente.

Capacidad de carga turística

Número máximo de visitantes que puede soportar un destino turístico, por encima del cual su explotación es insostenible.

Carta de vinos

En restauración, documento con información comercial que se ofrece a un cliente donde se presenta la oferta de vinos de un establecimiento y que contiene el PVP de cada uno de los vinos ofrecidos.

Casa rural

Tipo de establecimiento extrahotelero ubicado en un inmueble situado en suelo rústico y de ámbito rural que dispone de una unidad alojativa y que cuenta con el equipamiento y las instalaciones necesarias para la conservación, manipulado y consumo de alimentos.

Casino

Establecimiento donde se practican juegos de azar, tipo ruleta, dados, cartas, máquinas tragaperras y otros de naturaleza similar mediante apuestas con dinero.

Cata

Acción de probar una comida o bebida para determinar su aroma, sabor y calidad mediante los sentidos del olfato y el gusto.

Cata ciega

Cata que tiene la particularidad de que los productos (comidas o bebidas) son probados sin conocer su origen y descritos o valorados sin ninguna sugestión, ya que el catador no conoce la marca, etiqueta o envase del producto que está probando.

Categoría

Sistema de clasificación utilizado para indicar a los usuarios la calidad de un establecimiento alojativo.

Cena fría

En hotelería, cena servida fuera de los horarios de comedor de un establecimiento hotelero, generalmente cuando se produce una llegada tardía de clientes que disponen de hospedaje en media pensión o superior.

Censo

En hotelería, número total de establecimientos alojativos y habitaciones en un segmento determinado.

Central de reservas

Espacio virtual en el que un cliente puede efectuar reservas de servicios turísticos (asientos de avión, habitaciones hoteleras, alquiler de vehículos). Espacio físico perteneciente al departamento de booking donde se tramitan y gestionan todas las reservas de un producto o servicio turístico.

Centro de atención telefónica

Empresa especializada o departamento dentro de una organización cuya función es atender y desarrollar la atención telefónica de la misma, ya sea entre departamentos, en la relación con usuarios y clientes, o con funciones y tareas asociadas a la estrategia de marketing.

Centro de convenciones

Edificio destinado a la celebración de reuniones, conferencias, seminarios, congresos, asambleas y eventos de tipo empresarial, comercial, científico o religioso.

Check list

Expresión inglesa para la relación de actividades o tareas que debe desarrollar una persona, departamento o turno de trabajo, que permite llevar un control sobre su estado.

Check-in

En hotelería, expresión inglesa para registro de entrada.

Check-out

En hotelería, expresión inglesa para registro de salida.

Chef

En hostelería, jefe de cocina de un restaurante, hotel o establecimiento donde se sirven comidas.

Cibercafé

Establecimiento que ofrece a los clientes el uso de equipos informáticos y conexión a Internet, así como los servicios y productos propios de un bar.

Ciclo de vida de un cliente

En marketing, cada una de las distintas etapas por las que atraviesa un cliente desde que comienza hasta que finaliza su relación comercial con una empresa o marca.

Ciclo de vida de un producto

En marketing, cada una de las distintas etapas por las que atraviesa un producto durante su estancia en un mercado: introducción, crecimiento, madurez y declive.

Cierre

En hostelería, final de un turno o de una jornada de trabajo.

Cierre estacional

En hostelería, cese de la actividad por un periodo de tiempo superior a un mes, cada año en las mismas fechas, debido al descenso de la actividad en temporada baja.

Cierre vacacional

En hostelería, cese de la actividad por un periodo de tiempo no superior a un mes, generalmente por vacaciones, y que suele coincidir con la temporada baja.

Circuito hidrotermal

En hidroterapia, recorrido de relajación que transcurre por varias estaciones de tratamiento en una piscina dinámica de hidromasaje.

Circuito turístico

Itinerario o ruta turística con salida y destino en un mismo punto que recorre varios enclaves de interés turístico, incluyendo paradas programadas para conocer, con o sin guía, los lugares más destacados. Tipo de paquete turístico pautado con guía que se realiza en algún medio de transporte, habitualmente autobús, en el que se visitan distintos enclaves de interés turístico y que incluye el alojamiento, hospedaje y acceso a lugares de especial interés turístico.

Clasificación hotelera

Sistema de clasificación de establecimientos alojativos que se determina en función de distintos parámetros, como son el tamaño de las habitaciones, los baños o los servicios complementarios de los que dispone, y que está representada por un número determinado

de estrellas de cinco puntas, donde 1 se corresponde con la clasificación más baja y 5 con la más alta.

Cliente

En marketing, persona o empresa que ha ejercido como mínimo una vez la acción de compra de un producto o servicio.

Cliente activo

En marketing, cliente que ha ejercido la acción de compra en un periodo determinado.

Cliente indirecto

En marketing, cliente que accede a los productos o servicios a través de un intermediario.

Cliente potencial

En marketing, perfil de una persona o empresa con las características y los atributos necesarios para convertirse en un cliente.

Cóctel

Reunión o acto al que asisten personas, invitadas con motivo de una celebración, en la que se sirven bebidas y aperitivos. En restauración, preparación a base de una mezcla de diferentes bebidas, alcohólicas y no alcohólicas tipo zumos.

Código de vestimenta

Protocolo que determina cuál es la forma de vestir más adecuada para asistir a un determinado tipo de evento.

Código de vuelo

Código alfanumérico que una compañía aérea asigna a un vuelo con objeto de identificarlo.

Complejo turístico

Lugar habilitado para el desarrollo de la actividad turística en el que se ofrece una gama amplia de servicios e instalaciones relacionadas con la hostelería, especialmente dedicadas al descanso y esparcimiento.

Consumidor

Persona susceptible de adquirir un producto o hacer uso de un servicio.

Consumo

Acto final del proceso comercial, que consiste en la utilización o disfrute de unos bienes y servicios para satisfacer unas necesidades o deseos.

Consumo turístico

Todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, para y durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino.

Contrato de hospedaje

Conjunto de obligaciones y derechos que adquieren tanto el demandante como el oferente con relación a la prestación de servicios de alojamiento y complementarios.

Contrato de prestación de servicios

Conjunto de obligaciones y derechos por el que una persona física o jurídica se compromete a dar una serie de servicios en tiempo y forma, previamente determinados y recogidos en un documento firmado por las partes interesadas.

Control de gestión

Proceso de orientación estratégica por el que se fiscaliza y evalúa la gestión operativa de una empresa con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Convención

Evento en el que los participantes se dedican a asistir a sesiones educativas, tomar parte en reuniones o debates, hacer vida social o asistir a actividades organizadas. Las exposiciones son un componente secundario de las convenciones.

D

Demanda turística

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

Departamento de recepción

En hotelería, área responsable de la gestión y organización de las distintas tareas propias de la recepción y conserjería de un establecimiento alojativo.

Departamento de recursos humanos

Área de una empresa responsable de las tareas de selección, contratación y formación del personal. En pymes habitualmente está integrado en el departamento de administración.

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.

Derecho turístico

Conjunto de normas jurídicas que regulan los actos y relaciones en la actividad turística.

Desayuno americano

En hostelería, tipo de desayuno, también llamado inglés, con mayor elaboración y más contenido proteínico que el continental, que incluye generalmente bollería, panadería,

tortitas (normalmente con miel), huevos (fritos, revueltos, pasados por agua o en tortilla), carne en platos calientes (salchichas, bacon), yogures y cereales.

Desayuno continental

En hostelería, tipo de desayuno más ligero que el americano, basado en la dieta mediterránea, que incluye bebida (café, leche, infusión y zumo de naranja) y bollería o tostadas, fiambres, queso, mantequilla y mermelada.

Destino

País, región o ciudad entendidos concretamente como lugares para ser visitados con fines turísticos.

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

Lugar geográfico dotado de atractivos turísticos, con capacidad para producir servicios, equipado con una infraestructura adecuada y apto para satisfacer los deseos y necesidades de los turistas.

Duración media de la estancia

Indicador que se obtiene al dividir el número de estancias reservadas entre el número total de reservas.

E

Early arrival

Ver Llegada anticipada.

Early check-in

En hotelería, expresión inglesa para la entrada anticipada de un cliente en un establecimiento alojativo, al haber llegado antes de la hora prevista.

Early departure

En hotelería, expresión inglesa para la salida anticipada de un cliente de un establecimiento alojativo, una o más noches antes de lo previsto. Ver Salida anticipada.

Early departure fee

En hotelería, expresión inglesa para el cargo imputado a un cliente con motivo de su salida anticipada del establecimiento alojativo.

Ecoeficiencia

Capacidad de unos bienes y servicios de utilizar menos recursos y generar menos residuos y/o contaminación.

Establecimiento

Lugar donde habitualmente se ejerce una actividad productiva.

Establecimiento alojativo

Tipo no determinado de establecimiento que presta servicios de hospedaje por un espacio de tiempo determinado, que consta de una edificación o conjunto de edificios (totales o parciales) y dispone de áreas e instalaciones comunes para los clientes, operadas en forma conjunta.

Establecimiento extrahotelero

Tipo de establecimiento no hotelero que dispone de unidades alojativas y cuenta con el equipamiento y las instalaciones necesarias para la conservación, manipulado y consumo de alimentos, entre los que se encuentran los apartamentos, residencias, villas, casas emblemáticas, casas rurales, condohoteles y viviendas vacacionales.

Establecimiento hotelero

Tipo de establecimiento que dispone de unidades alojativas y ofrece además servicio de alimentación y otros complementarios.

Estado de habitación

En hotelería, situación en la que se encuentra una habitación en un momento concreto.

Estancia

En hotelería, período en el que un cliente ocupa una habitación.

Estancia prolongada

En hotelería, extensión de la estancia una vez transcurrida la fecha de salida prevista inicialmente.

Estrella

En hotelería, símbolo identificativo y calificativo de carácter internacional que se utiliza para indicar la categoría de un establecimiento hotelero, en función del nivel de cumplimiento de una serie de estándares de calidad y servicio.

Express check-in

En hotelería y transporte, expresión inglesa para el proceso automatizado de registro de entrada.

Express check-out

En hotelería, expresión inglesa para el proceso automatizado de registro de salida.

F

Fecha límite de reserva

En hotelería, fecha máxima indicada para el pago de una reserva, antes de que el establecimiento proceda a la cancelación.

Fuera de servicio

En hotelería, expresión utilizada para indicar que una habitación está bloqueada temporalmente por mantenimiento o reparación.

G

Garantía

En hotelería, tipo de contrato o acuerdo en el que el turoperador se compromete a pagar un número determinado de habitaciones por temporada, con un precio acordado.

Gratuidad

En hotelería, invitación que un establecimiento hace a un tercero como parte de un acuerdo comercial para disfrutar de alojamiento u otros servicios sin coste alguno por un periodo de tiempo determinado.

H

Habitación

En hotelería, espacio destinado a dormir ofrecido por un establecimiento hotelero y cuyo tipo lo determinan los metros cuadrados disponibles, el número de camas y los servicios complementarios de los que disponga.

Habitación disponible

En hotelería, habitación no ocupada en un establecimiento alojativo que se encuentra en servicio y susceptible de ser ocupada.

Habitación doble

En hotelería, habitación para el uso de dos personas que dispone de una cama de matrimonio o dos individuales.

Habitación estándar

En hotelería, habitación tipo de un establecimiento alojativo.

Habitación individual

En hotelería, habitación para el uso de una sola persona que cuenta con una cama individual.

Habitación ocupada

En hotelería, habitación que en un momento determinado está siendo utilizada por uno o varios clientes.

Historial de cliente

En hostelería, documento o ficha que recoge todos los datos y la información relacionada con un determinado cliente y su actividad anterior en el establecimiento.

Histórico

En hotelería, registro de visitas totales realizadas por un cliente desde el inicio de su relación comercial con un establecimiento alojativo, que se consulta con el fin de ofrecerle un precio adecuado y un servicio personalizado en función de su experiencia anterior.

Hospitalidad

Buena acogida y recibimiento que se hace a turistas y visitantes.

Hotel

Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.

Hotel de lujo

Tipo de establecimiento hotelero de estilo refinado, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios asociados al lujo y a lo exclusivo.

Hotel rural

Tipo de establecimiento hotelero ubicado en el entorno rural que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios relacionados con el medio rural.

Hotel temático

Tipo de establecimiento hotelero ambientado en un tema concreto que puede ser general (cine, fotografía, naturaleza) o específico (un personaje público, una saga) que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, especialmente relacionados con el ocio.

Hotel vacacional

Tipo de establecimiento hotelero especializado en el segmento de sol y playa, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.

Huésped

Persona que se aloja en un establecimiento.

Huésped extra

Persona adicional que se aloja en una habitación, generalmente haciendo uso de una cama extra.

I**Imagen del destino**

En marketing y comunicación, suma de creencias, ideas, impresiones y expectativas que un turista tiene sobre un destino.

Incoming

En turismo, voz inglesa para los servicios que se prestan en destino.

Indicador clave de rendimiento

Medida del nivel del desempeño de un proceso, normalmente expresado en porcentaje (%). También llamados KPI, se crean para determinar la evolución o progreso de un aspecto que se quiere medir y que se determina previamente, referido a distintas áreas de gestión de la empresa. Vinculado al concepto de inteligencia de negocio.

Indicador del precio medio

En revenue management, medida obtenida al comparar la tarifa media de un establecimiento alojativo con relación a su competencia.

Informador turístico

En turismo, persona con amplios conocimientos del destino y con capacidad para expresarse en dos o más idiomas, cuya responsabilidad es informar a los turistas sobre ese destino.

Insight

En marketing, voz inglesa para los valores, hábitos, deseos, motivos, emociones o necesidades del cliente que puede generar una ventaja competitiva, pero no como solución, sino como la vía para llegar a ella. Cuando se habla de insight, se refiere a percepción, creencia, conocimiento y no a conclusión o resultado.

Inteligencia competitiva

Conjunto de procesos para la obtención, análisis, interpretación y difusión de información de valor estratégico sobre determinadas actividades o sectores productivos y los competidores que operan en él, que se investigan con el fin de identificar hechos y evidencias de interés para la competitividad de una empresa, con el objeto de ayudar en la toma de decisiones estratégicas, presentes o futuras.

Inteligencia de negocio

En management, conjunto de estrategias y aspectos relevantes de la gestión de una empresa destinados a la creación de conocimiento sobre la misma, por medio de la obtención y análisis de los datos e informaciones disponibles, con el fin de optimizar los procesos y agilizar la toma de decisiones.

Inteligencia turística

Conjunto de procesos para la obtención, análisis, interpretación y difusión de información de valor estratégico asociados a un destino turístico, que se investigan con el fin de identificar hechos y evidencias de interés para la competitividad de dicho destino, con el objeto de ayudar en la toma de decisiones estratégicas, presentes o futuras.

J

Jacuzzi

Voz inglesa para bañera de hidromasaje.

Jefe de recepción

En hotelería, persona con mayor responsabilidad y atribuciones en las tareas de recepción y conserjería.

Jefe de reservas

En hotelería, persona responsable de la gestión de las reservas y servicios complementarios de contratación anticipada en un establecimiento hotelero. Normalmente forma parte de la estructura de recursos del departamento de recepción.

K

Kitchenette

En hotelería, voz inglesa para un espacio reducido reservado para una pequeña cocina integrada en la habitación.

Know-how

Expresión inglesa para el conocimiento adquirido a lo largo del tiempo por un individuo o una empresa sobre una determinada actividad.

L

LATAM

Referencia internacional al área geográfica comprendida por los países de Latinoamérica y Caribe.

Late arrival

En hotelería, expresión inglesa para el horario de llegada (check-in) fuera de los horarios establecidos, que indica el cliente con objeto de que no se cancele su reserva.

Late check-out

En hotelería, expresión inglesa para el retraso en el horario de salida estándar establecido a las 12:00 pm (check-out). En algunos establecimientos alojativos este retraso implica un cargo extra.

Lavandería

En hotelería, área dentro del departamento de pisos de un establecimiento alojativo cuya función es controlar, limpiar, planchar y cuidar de toda la ropa y lencería, además de atender el servicio de ropa de clientes. Espacio donde se desarrolla dicha actividad.

Lead time

En revenue management, expresión inglesa para el tiempo que transcurre entre el momento de la reserva y la fecha de llegada del cliente.

Límite de crédito

En hotelería, crédito máximo autorizado en la cuenta de cliente.

Lista de espera

En turismo y transporte, relación de personas inscritas en espera de la cancelación de la reserva de un servicio, al haber más demanda que oferta para el mismo en una fecha y horario determinados.

Llamada despertador

En hotelería, servicio de llamada realizada por una persona de recepción o pregrabada y realizada por un sistema informático, para despertar o avisar al cliente a la hora indicada por este último.

Llave

En hotelería, símbolo identificativo y calificativo de carácter internacional que se utiliza para indicar la categoría de un establecimiento extra hotelero, en función del nivel de cumplimiento de una serie de estándares de calidad y servicio.

Llave maestra

En hotelería, llave que puede abrir cualquier habitación del establecimiento alojativo.

Llegada anticipada

En hotelería, llegada de un cliente antes de la hora prevista al establecimiento alojativo.

Llegadas

En hotelería, término que se utiliza para indicar el número de habitaciones que tienen la misma fecha de ingreso en un establecimiento alojativo.

Lobby

En hotelería, voz inglesa para el vestíbulo de un establecimiento alojativo.

Logotipo

En diseño gráfico, publicidad y comunicación, representación gráfica o signo visual compuesto por los caracteres tipográficos de la forma verbal que denomina e identifica a una marca.

Long-stay

En hotelería, expresión inglesa que se utiliza para indicar la estancia de más de quince días de un cliente en un establecimiento alojativo.

Low cost

Expresión inglesa para bajo coste.

Low season

Expresión inglesa para temporada baja.

M

Mercado turístico

Conjunto de posibles clientes que han sido identificados como potencialmente interesados en un determinado producto o destino turístico.

Mozo de habitación

Persona del departamento de pisos que realiza actividades complementarias al trabajo de las camareras en la limpieza de habitaciones o en el transporte de objetos pesados.

Muestra

En hotelería, número de establecimientos alojativos de los que se recibe información para la generación de estadísticas, que se consideran representativos del universo total del colectivo al que pertenecen.

N

Night auditor

En hotelería, expresión inglesa para la persona responsable del cierre operativo del día.

Niños free

En hotelería y turismo, expresión utilizada para indicar que los niños no pagan una serie de servicios. Normalmente está limitada a un determinado rango de edad.

Nivel de competitividad de un destino

Medida que evalúa la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido para el mercado y su posición relativa frente a sus competidores.

No molestar

En hotelería, rótulo que se cuelga en la puerta de la habitación de un establecimiento alojativo para indicar que el cliente no desea ser molestado.

No show

En hotelería, expresión inglesa para la anulación de una reserva confirmada.

No show guest

En hotelería, expresión inglesa para la no presentación de un cliente con reserva confirmada.

O

Oferta

Número de unidades de determinado bien o servicio que se presentan en un mercado, con un precio concreto y en un momento determinado.

Off peak

Expresión inglesa para temporada baja.

Off season rate

En hotelería, expresión inglesa para una tarifa reducida por temporada baja.

On change

En hotelería, expresión inglesa para una habitación que no está disponible debido a una salida reciente de un cliente.

On request

En hotelería, expresión inglesa para una reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.

Option date

Expresión inglesa para fecha límite de reserva.

Overnight

En hotelería, voz inglesa para el cliente que permanece una noche más de las reservadas inicialmente.

Overpaid

En hotelería, voz inglesa para un sobrepago o sobreprecio de un producto o servicio.

Overstay

En hotelería, voz inglesa para el cliente que solicita alargar la estancia más días de los reservados inicialmente.

P

Página web

Documento o información digital que contiene texto, sonido, vídeo, programas o enlaces y a la que se accede a través de un navegador.

Pago

En economía y finanzas, abono de una cantidad que se adeuda en dinero o especie.

Pago por adelantado

En economía y finanzas, método de pago según el cual el comprador paga el precio de un bien o servicio antes de su posesión o disfrute.

Paid in advance

Expresión inglesa para pago por adelantado.

Password

Voz inglesa para la contraseña, clave o autenticación que permite a un usuario el acceso a un recurso o información.

Pay down

Expresión inglesa para anticipo.

Pay out

Expresión inglesa para pago.

Peak hour

Expresión inglesa para una hora pico, el momento del día de mayor volumen.

Peak rate

Expresión inglesa para una tarifa pico, la de mayor volumen.

Peak season

Expresión inglesa para temporada alta.

Pensión

Tipo de alojamiento turístico con servicios básicos.

Pensión completa

Tipo de hospedaje que incluye alojamiento, desayuno, almuerzo y cena, pero no incluye las bebidas.

Penthouse

En hotelería, voz inglesa para una habitación tipo apartamento que se encuentra en el último piso de algunos establecimientos alojativos.

Plugged room

En hotelería, expresión inglesa para una habitación bloqueada por la dirección por circunstancias especiales.

Precio

Valor pecuniario en que se estima algo, generalmente referido a un producto o servicio.

Precio de venta

Cantidad de dinero que un comprador debe satisfacer para obtener un producto o servicio ofertado por un vendedor.

Precio medio por habitación

Indicador que se obtiene al dividir los ingresos totales del establecimiento alojativo por el número de habitaciones vendidas.

Propina

Pequeña gratificación con que se recompensa un servicio eventual, generalmente asociado a la hostelería.

R

Rack rate

Expresión inglesa para tarifa oficial.

Rate

Voz inglesa para tarifa.

Rate shopper

Expresión inglesa para sistema de control de precios de la competencia.

Recepción

En hotelería, espacio situado a la entrada de un establecimiento alojativo donde se gestionan las entradas y salidas de los clientes y se atienden sus necesidades y demandas durante su estancia.

Recepcionista

En hotelería, persona encargada de los servicios relacionados con la recepción del establecimiento.

Reduced rate

Expresión inglesa para tarifa reducida.

Reembolso

En contabilidad, devolución total o parcial del precio de un producto o servicio previamente abonado.

Registro de entrada

En hotelería, proceso de inscripción que se realiza en la recepción a la llegada del cliente, en el que se registran sus datos personales y se le asigna un número de habitación o un número de asiento.

Registro de salida

En hotelería, proceso de liquidación de gastos que se realiza en la recepción de un establecimiento alojativo cuando el cliente deja su habitación.

Release time

En hotelería, expresión inglesa para la fecha máxima para confirmar una reserva por parte de un tour operador o transportista antes de anularla.

Rent a car

Expresión inglesa para alquiler de coches.

Reserva

En turismo, acuerdo entre cliente y proveedor según el cual el primero se compromete a pagar un precio determinado por un producto o servicio al segundo.

Reserva cancelada

En turismo, reserva anulada.

Reserva con depósito

En turismo, reserva en la que el proveedor exige una cantidad económica por adelantado como garantía de pago de la prestación del servicio o entrega del producto.

Reserva de grupo

En turismo, reserva de un número determinado de personas con características y necesidades similares, que forman una unidad, en la misma fecha.

Reserva garantizada

En turismo, reserva confirmada mediante un depósito o una tarjeta de crédito que garantiza el pago.

Reserva no garantizada

En turismo, reserva que no está respaldada por ningún medio de pago.

Reserva online

En turismo, reserva realizada a través de un medio digital, gestionada mediante una aplicación informática que conecta directa o indirectamente con el proveedor del servicio.

Reserva sin depósito

En turismo, reserva que no precisa o en la que el proveedor no exige cantidad económica por adelantado como garantía.

Reservas del día

En turismo, relación de reservas correspondientes al día en curso.

Room revenue

En hotelería, expresión inglesa para el ingreso por habitación.

Room service

En hotelería, expresión inglesa para el servicio de alimentos y bebidas que se presta en una habitación.

Room status

En hotelería, expresión inglesa para el estado de la habitación.

Rooming list

En hotelería, expresión inglesa para la relación de habitaciones asignadas a personas o grupos, elaborado en recepción.

S

Salida anticipada

En hotelería, partida de un cliente de un establecimiento alojativo una o más noches antes de lo previsto.

Salidas

En hotelería, número de habitaciones que tienen la misma fecha de salida en un establecimiento alojativo.

Servicio

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público.

Servicio de atención al cliente

En management, asistencia que proporciona una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Sobreventa

En turismo, venta excesiva que se realiza sobre un servicio con el objeto de garantizar su plena ocupación.

Stayover

En hotelería, voz inglesa para la ampliación de la estancia de un cliente.

Suite

En hotelería, voz francesa para un tipo de habitación de lujo que ofrece un espacio, confort y servicio superiores al estándar y que normalmente dispone de uno o más dormitorios con sus respectivos baños y un salón común. En algunos casos puede disponer de otras estancias alternativas como comedor, oficina, guardarropa u otras dependencias.

T

Tarifa corporativa

En hotelería, precio especial para las personas pertenecientes a una empresa por el que se benefician de una mejor tarifa a cambio de volumen de demanda.

Tarifa de larga estancia

En hotelería, precio especial que se ofrece a los clientes que se hospedan por un periodo largo de tiempo.

Tarifa familiar

En hotelería, precio especial que se oferta en determinados periodos con el fin de captar a familias.

Tarifa fin de semana

En hotelería, precio especial que se oferta en fines de semana o fechas de baja ocupación.

Tarifa grupo

En hotelería, precio especial para colectivos o grupos de personas con unas características y necesidades comerciales similares.

Tarifa reducida

En hotelería, precio especial fijado por debajo de la tarifa oficial que se aplica en fechas de baja ocupación o a grupos o personas de características o circunstancias especiales.

Tarjeta de registro

En hotelería, documento donde se recogen los datos del cliente previo a su registro en el establecimiento alojativo.

Temporada alta

En turismo, época del año de mayor afluencia turística u ocupación y por lo general con precios más altos.

Temporada baja

En turismo, época del año de menor afluencia turística u ocupación y por lo general con precios más bajos.

Temporada media

En turismo, época del año que transcurre entre la temporada alta y la temporada baja.

Tráfico web

En marketing, número de visitas a un espacio web y las respectivas páginas que contiene, en un periodo concreto, que determina el éxito y popularidad del mismo.

Transferencia

Operación por la que se traspasa una cantidad de dinero de una cuenta bancaria a otra.

Turn away

En hotelería, expresión inglesa para una reserva rechazada por el establecimiento alojativo en una fecha determinada por no tener disponibilidad.

U

Unconstrained

Demand Expresión inglesa para demanda ilimitada.

Understay

En hotelería, voz inglesa para un cliente que acorta la estancia en un establecimiento alojativo.

Unidad

En hotelería, cada una de las habitaciones con las que cuenta un establecimiento alojativo.

V

Vacancy

En hotelería, voz inglesa para la habitación disponible en temporada alta.

Vacant & ready

En hotelería, expresión inglesa para una habitación lista para ponerse a la venta.

W

Waiting list

Expresión inglesa para lista de espera.

Wake-up call

En hotelería, expresión inglesa para llamada despertador.

Walked

En hotelería, voz inglesa para el cliente que ha sido alojado en otro establecimiento por problemas de overbooking.

Walk-in

En hotelería, expresión inglesa para el cliente que llega al hotel sin reserva previa.

Webmaster

Voz inglesa para el administrador de una página web, responsable de su programación, mantenimiento y gestión.