

Mihaela CIOBANU
(Universidad de Bucarest)

El mundo de los viajes a través de la identidad y diversidad en el espacio hispanohablante en las páginas web aéreas

Abstract: (The world of travel through identity and diversity in the Spanish-speaking world on airline websites) Linguistic variation is a reality present in all languages and their varieties. This alternation of forms in the identity of content is evident in all fields of knowledge and in society. In the travel industry there is a fairly high degree of variation, given that it is a communicative, informative discourse, mainly of popularisation. We will focus on the geolectal variation in the field, and we will analyse some Spanish airline websites, similar sources to fulfil the objective of this article, that of evidencing the variation used in tourism communication in the travel industry on both sides of the Atlantic.

Keywords: *variation, identity, diversity, travel industry, tourism terminology.*

Resumen: La variación lingüística es una realidad presente en todas las lenguas y sus variedades. Esa alternancia de formas en la identidad de contenido se hace patente en todos los campos del saber y en la sociedad. En la industria de los viajes hay un grado bastante elevado de variación, dado que se trata de un discurso comunicativo, informativo, en principal, de divulgación. Nos centraremos en la variación geolectal del campo, y analizaremos algunas páginas web en español de compañías aéreas, fuentes similares para cumplir con el objetivo de este artículo, el de evidenciar la variación empleada en la comunicación turística en el sector de los viajes de ambos lados del Atlántico.

Palabras clave: *variación, identidad, diversidad, industria de los viajes, terminología turística.*

El viaje a lugares distintos de los habituales supone el contacto con otras variedades de la misma lengua o con otras lenguas, otras sociedades, tradiciones, costumbres. En la terminología turística parte de los términos específicos provienen o tienen una estrecha relación con otros campos, otros sectores, tales como la historia, el arte, la geografía, la economía, la gastronomía, etc. y convierten a esta terminología en una heterogénea, pero al mismo tiempo centrada en la problemática específica.

La comunicación turística engloba una gran variedad de géneros textuales, desde normativa turística, guías de diferente tipología, folletos, etc. hasta páginas web y blogs dedicados a esta actividad.

Partiendo de aportaciones anteriores (García Izquierdo 2007) y siguiendo la taxonomía utilizada por Calvi (2010, 9-31), los géneros del turismo se dividen desde diferentes niveles:

- familias de géneros: textos que se conforman a un ámbito socio-profesional específico;
- macrogéneros o supragéneros: productos identificados en función del emisor, el canal y el propósito comunicativo dominante;
- género: caracterizado por autonomía comunicativa y pragmática;
- subgénero: determinado por el campo temático.

Atendiéndonos a esta clasificación, las páginas web objeto de nuestro trabajo pertenecen al género comercial, dentro del macrogénero de página electrónica, que se circunscribe a la venta directa del producto (billetes de avión, en principal, o varios tipos de paquetes turísticos: vuelo + hotel, vuelo + coche) al público, dado que el medio de difusión se realiza por Internet, el más accesible y utilizado actualmente; el género enmarca dentro de los programas de viaje, billetes, reservas, etc. y el subgénero es turismo 2.0.

La función dominante de estas páginas es informativa, persuasiva, presentan objetividad y permanente actualización de la información y adaptación al contexto social, con tipología textual descriptiva y argumentativa. Incluyen también vídeos, imágenes, enlaces a otras páginas para hacer más fácil y atractiva la búsqueda. La consulta de estos sitios se realiza en etapas anteriores al viaje, junto con la búsqueda de otras informaciones o experiencias encaminadas a la toma de decisiones que van a configurar la experiencia turística completa.

El objetivo comunicativo es informar, ofrecer servicios, persuadir e incluso agradecer la mirada del futuro comprador de sus servicios. La densidad terminológica es media por dirigirse a cualquier persona interesada en emprender un viaje en avión, de este modo no impidiendo el acceso a la información.

¿Por qué hemos optado por los sitios web de las compañías aéreas? La idea de turismo supone en primer lugar viajar al lugar de destino. La adquisición del viaje se puede hacer por medio de las agencias de viajes y turoperadores, pero también, y esta es la modalidad preferida actualmente, por cuenta propia, a la medida de cada viajero. Para comprar un viaje, por ser el avión el medio de transporte más rápido, las páginas web de las compañías aéreas y los sitios buscadores y comparadores de vuelos se encuentran entre los más visitados.

En este artículo nos proponemos identificar las variedades léxicas empleadas en las páginas web de las compañías aéreas y contrastarlas con la información ofrecida por los diccionarios, analizar las particularidades del español de Hispanoamérica, en particular de Argentina, Colombia y México, en el léxico turístico, con respecto al español peninsular para averiguar y evidenciar la existencia de variantes para denominar el mismo concepto que maneja el turismo. La investigación se centra en el viaje, uno de los cuatro sectores clave del turismo.

Tenemos que mencionar que el estudio se realiza desde la perspectiva del español peninsular y de aquí, se evidenciarán las peculiaridades del español argentino, colombiano y mexicano en el discurso relacionado con el transporte turístico aéreo.

Para alcanzar los objetivos mencionados hemos procedido por los siguientes pasos: hemos realizado una investigación para identificar y elegir los sitios más idóneos de estos países representativos para evidenciar la variación específica de este campo, dentro del sector de los viajes, uno de los cuatro sectores clave del turismo desde el punto de vista terminológico, que cumplen con los cuatro grandes fines del turismo: el desplazamiento, el ocio, la gastronomía y el hospedaje (DTTO¹, X-XI):

“- *el alojamiento*, que abarca diferentes tipologías alojativas, desde el hotel hasta los campings;

- *el viaje y los seguros*, que contiene el vocabulario relacionado con las agencias de viaje, los aeropuertos, las empresas de transporte, etc.;

- *el recreo y las industrias del ocio*, entre las cuales se incluye el léxico relacionado con el patrimonio ecológico y cultural, los espectáculos, los juegos y los deportes;

- *la restauración o gastronomía*”.

Hemos tomado como referencia para este análisis las páginas web de compañías aéreas nacionales de España, Argentina, Colombia y México, con contenido y estructura similares, ya que las informaciones siguen ciertas pautas, y la presentación del contenido es intuitiva, fácil de encontrar y entender.

Estas cinco páginas web son: <https://www.iberia.com/> para España, <https://www.aerolineas.com.ar/> para Argentina, <https://www.aerocivil.gov.co/> y <https://www.avianca.com/es/es/>, para Colombia y <https://aeromexico.com/es-mx> para México, destinadas a la reserva y compra de billetes de avión y otros servicios. La información proporcionada por estos sitios es bastante similar, lo que ha facilitado la selección de los términos, realizada de manera manual. Toda la información está concebida como un discurso dirigido a cualquier categoría de público, el trato es informal, con fines básicamente informativos y, a veces, persuasivos. Un discurso estándar en español, con características propias del español de Argentina, Colombia y México en cuanto al lenguaje del turismo. La función persuasiva empleada trata de atraer más clientes, para que estos contraten sus servicios. Para ello, a veces se usan términos atractivos, extranjerismos, para marcar también este carácter globalizante del turismo.

No hay diferencia de registro dado que el corpus sigue el mismo tipo de información, con destinatarios medios, en un nivel de divulgación con función básicamente informativa, preceptiva.

Después hemos analizado el léxico seleccionado para evidenciar la variedad lingüística de la que goza el sector de los viajes, utilizando también el filtro de algunos diccionarios académicos: se trata del *Diccionario de la lengua española* (DLE), el *Diccionario panhispánico de dudas* (DPD), el *Diccionario de americanismos* (DAm.) y el *Diccionario del Español de México* (DEM), para observar las particularidades del

¹ DTTO: ALCÁRAZ, Enrique et al. 2006. *Diccionario de términos de turismo y de ocio*. Inglés-Español, Spanish-English, Barcelona: Ed. Ariel.

léxico turístico peninsular y el empleado en Hispanoamérica, comprobar o no el significado turístico de los términos analizados después de comparar con las definiciones proporcionadas por los diccionarios anteriormente mencionados, todo esto partiendo de la variación diatópica o geográfica que afecta también este tipo de discurso y léxico.

El *Diccionario de la lengua española* y el *Diccionario de americanismos* mencionan la marca *Arg.* para los vocablos típicos del español de Argentina, *Col.* para el español de Colombia y *Méx.* para el español de México, los tres países hispanoamericanos que interesan para este estudio. Hay también palabras que estos diccionarios del español panhispánico no recogen, pero que se utilizan en las páginas web analizadas.

El lenguaje empleado en turismo es un lenguaje heterogéneo por reunir elementos de distintos campos (economía, sociología, antropología, geografía, gastronomía, historia, deporte, etc.), de los cuales transfiere y hace propios los conceptos específicos para conformar su objeto de estudio.

Además de esta heterogeneidad específica del lenguaje del turismo, su fisionomía compleja (Calvi 2006, 7), y la internacionalización típica, está sometido a variaciones en tiempo y espacio para saturar y actualizar los cambios que experimenta el campo, en función de la demanda y las necesidades de la sociedad. Vamos a intentar seguir las diferentes modalidades de expresar los mismos conceptos que maneja el turismo, para evidenciar estas diferencias.

Una página web no representa un género propiamente dicho, sino que reúne informaciones muy variadas para que el lector internauta pueda personalizar su búsqueda en función de sus preferencias.

El corpus está constituido por 25 términos y sintagmas, que enumeramos a continuación:

- billete de avión / billete aéreo
- reserva
- código de reserva / clave de reserva
- facturar
- equipaje de mano
- equipaje facturado
- mostrador de facturación
- exceso de equipaje / sobrepeso de equipaje
- maleta
- embarcar, embarque
- sala de embarque
- zona de embarque
- puerta de embarque
- tarjeta de embarque
- prioridad de embarque

- clase
- servicio a bordo
- políticas de privacidad
- llegadas y salidas
- cinta de equipajes
- viaje de ida
- viaje de ida y vuelta
- seguimiento de equipaje

Hemos incluido también términos relacionados con el Covid-19, ya que el uso de las mascarillas en los vuelos se mantiene obligatorio o se recomienda en estas compañías.

- mascarilla quirúrgica
- desinfección

Hemos documentado también extranjerismos, más bien anglicismos, que se usan en estos sitios web, sobre todo en los de Hispanoamérica (*ticket, check-in, carry on, counter, etc.*) o nuevos términos empleados en este campo (*wanderlust*¹, etc.).

Vamos a presentar brevemente algunos de los ejemplos extraídos y analizados de los sitios mencionados al principio, resultados corroborados con la información proporcionada por los diccionarios antes reseñados.

El primer ejemplo es el *billete de avión* o *billete aéreo*², sintagmas que se utilizan en variación libre en la página web de España. El sitio web con más diversidad denominativa en cuanto a este documento de viaje es el de Argentina, donde se usa de

¹ Un *wanderlust* es un apasionado de los viajes.

² “Si las condiciones de la tarifa de su billete aéreo le permiten realizar cambios, y decide cambiar su vuelo, podrá seleccionar un asiento equivalente en su nuevo vuelo.” <https://www.iberia.com/es/reserva-de-asientos/>, consultado el 25.05.2022.

manera indistinta *boleto*¹, *pasaje*², *ticket o tkr*³, *ticket aéreo*⁴, *billete*⁵; la página web de Colombia documenta la preferencia por el uso de *boleto* y *tiquete*⁶, la adaptación ortográfica del anglicismo *ticket*, mientras que en México se prefiere usar *boleto*⁷, tal como lo indica también el DEM: “Papel o tarjeta impreso o marcado que comprueba el derecho de su poseedor a hacer uso de algún servicio, entrar a algún espectáculo o participar en algo, como una rifa, un sorteo, etc.: *boleto de camión, boleto de avión, boleto de primera fila, un boleto para la rifa*”. Otra diferencia la encontramos en el caso del *viaje* o *billete de ida* que en Méx. usan *viaje* o *boleto sencillo* y para el *viaje* o *billete de ida y vuelta* usan *vuelo* o *boleto redondo*.

Los siguientes ejemplos son *reserva* y *código de reserva* o *clave de reserva*. Si en la página web de Iberia documentamos el uso preferente de estos, en las otras páginas reseñadas se da la variación entre *reserva* y *reservación* (esta última cuenta con una mayor densidad que *reserva*, que es típica del español peninsular). De la misma

¹ “Antes de viajar y/o comprar tu boleto te recomendamos que verifiques con la embajada o consulado correspondiente la documentación necesaria para realizar todo tu itinerario.” <https://www.aerolineas.com.ar/vuelos-internacionales>, consultado el 25.05.2022.

² “Si tu pasaje fue abonado a través de la opción Pago Fácil o Pago Mis Cuentas (aplicable sólo a Argentina) la devolución deberá solicitarse en forma personal en nuestras Oficinas de Venta” <https://www.aerolineas.com.ar/frequently-asked-questions-results?subcategory=346&question=340>, consultado el 25.05.2022.

³ “Para solicitar la devolución de tu ticket te pedimos que antes de completar la información del siguiente formulario...”, “Recuerde que deberá emitir su tkt con el nombre y apellido tal como figuran en su documento de identidad y / o pasaporte, en caso de error se podrá cobrar un cargo de gestión para regularizar la situación” <https://www.aerolineas.com.ar/frequently-asked-questions-results?subcategory=382&question=375>, consultado el 25.05.2022.

⁴ “Lo podés adquirir: Desde Argentina, Brasil y Chile en el proceso de compra del ticket aéreo.” <https://www.aerolineas.com.ar/frequently-asked-questions-results?subcategory=269&question=416>, consultado el 25.05.2022.

⁵ “Ante una combinación de distintos tipos de tarifas en un mismo billete, se aplicarán las condiciones de devolución de la tarifa más restrictiva.” <https://www.aerolineas.com.ar/frequently-asked-questions-results?subcategory=346&question=8741>, consultado el 25.05.2022.

⁶ “Si tu tiquete tiene cargo por cambio de fecha/ruta, deberás realizar el pago con una tarjeta de crédito válida.” <https://help.avianca.com/hc/es-419/articles/4413551379355-Cambiar-vuelo-en-caso-de-ser-un-caso-positivo-o-sospechoso-de-COVID-19>, consultado el 25.05.2022.

⁷ “Los términos y condiciones adicionales de boletos de avión de Aeroméxico se aplicarán a la reservación seleccionada por el Socio Club Premier” <https://aeromexico.com/es-mx/vuela-con-nosotros/club-premier/boleto-premio>, consultado el 25.05.2022.

manera, hay variación entre usar *clave de reservación* en Méx. y *código de reserva* en Arg.¹ y Col.².

Cualquier viaje emprendido supone llevar equipaje, sea este *equipaje de mano/de cabina* o *carry on* en Arg.³ o *equipaje de bodega* o *equipaje facturado*. En cuanto a este último, también típico del español peninsular, en Arg. usan *equipaje en bodega*⁴ o *equipaje registrado*⁵, en Col. se prefiere *equipaje de bodega*⁶ o *equipaje facturado*, mientras que en Méx. es *equipaje documentado*⁷.

La *franquicia* (de equipaje) es un término que el turismo ha prestado del campo de la economía y del derecho. En turismo hace referencia al número máximo de kilos permitidos para el viaje en función del tipo de billete aéreo adquirido⁸, acepción que ninguno de los diccionarios mencionados no recoge. Lo que supera se denomina *exceso de equipaje* o *sobrepeso* (Esp.), *sobrepeso* o *sobredimensión* (de equipaje) (Col.), *exceso de peso/equipaje* (Méx.), *exceso de equipaje* o *exceso de kilos* (Arg.) y se paga aparte.

Siguiendo la lógica del viaje, después de *facturar* el equipaje (Esp.), *hacer check-in* o *documentar* equipaje (Méx.), *hacer el check-in* o *despachar* (Arg.), *hacer el check-in* (Col.), hay que realizar el *embarque* (Esp., Arg.) o el *abordaje* (Col., Méx.), luego ir

¹ “Una vez finalizado el proceso de pago recibirás en tu casilla de mail en forma inmediata el código de reserva de seis letras y el detalle de la misma conjuntamente con los números de tickets.” <https://www.aerolineas.com.ar/frequently-asked-questions-results?subcategory=382&question=379>, consultado el 4.06.2022.

² “En la primera fila encontrarás los apellidos y en la segunda fila el código de reserva. Confirma que hayas ingresado la fecha del día que tienes programado tu vuelo.” https://help.avianca.com/hc/es-419/articles/440766_0149019--Por-qu%C3%A9-no-puedo-hacer-check-in-online-, consultado el 4.06.2022.

³ “Podrás llevar en la cabina un *carry on* y un artículo personal sin costo, siempre que tu tarifa lo incluya y recordando que deben cumplir con las características, tamaño y peso permitidos, por tu seguridad y confort a bordo.” <https://www.aerolineas.com.ar/franquicia-de-equipaje?zrdct=true>, consultado el 4.06.2022.

⁴ “Se deberá tener en cuenta que existen tarifas promocionales que no incluyen equipaje en bodega, teniendo en estos casos la opción de comprar anticipadamente el equipaje adicional hasta 3 hs antes de la salida del vuelo a través de la página web, contact center o sucursal.” <https://www.aerolineas.com.ar/franquicia-de-equipaje?zrdct=true>, consultado el 4.06.2022.

⁵ “Solamente se considera como equipaje registrado: una valija, bolso o mochila.” <https://www.aerolineas.com.ar/franquicia-de-equipaje?tab=franquicia> consultado el 4.06.2022.

⁶ <https://www.avianca.com/ec/es/experiencia/comprar-en-avianca/tarifas/tipos-de-tarifas/>, consultado el 4.06.2022.

⁷ “Equipaje documentado. Dependiendo de tu tarifa, para vuelos nacionales e internacionales tienes incluida una pieza de hasta 25 kg por pasajero.” <https://www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/equipaje/equipaje-documentado>, consultado el 4.06.2022.

⁸ “La franquicia de equipaje es el máximo que puedes transportar de forma gratuita, y varía según la clase de tarifa, origen y destino. Todo lo que exceda la franquicia de a tu viaje se considerará exceso de equipaje y conllevará un recargo.” https://ayuda.iberia.com/pregunta_frecuente/que-significa-franquicia-de-equipaje, consultado el 4.06.2022.

a la *sala de embarque* (Esp., Arg.) o *sala de abordaje* (Col., Méx.) o incluso a la *sala de última espera*¹ (!), pasar por la *puerta de embarque* (Esp.), *puerta de embarque* o *puerta de embarco*² (Arg.), *puerta de abordaje* (Col., Méx.) y mostrar la *tarjeta de embarque* (Esp.), *tarjeta de embarque* o *tarjeta de embarco* (Arg.), *pase de abordar* (Méx.) o *pase de abordar* o *pasabordo*³ (Col.), este último registrado también por el DAM. como vocablo típico del español de Colombia “Documento que permite a un pasajero embarcar en un avión.”

Dentro del *servicio/menú/carta a bordo* o *servicio de comidas y bebidas* que se suele servir en los viajes, notamos también diferencias en expresar esta parte específica del viaje turístico en avión. Se ofrecen *snacks*, *sándwiches* o *bocadillos* (Esp.), *pasabocas*⁴ (Col.) o *botanas*⁵ (Méx.), mientras que esta categoría no queda muy bien evidenciada en el sitio argentino. El DLE define *pasaboca* como “pincho (|| porción de comida)”, el DAM. “Alimento elaborado con ingredientes variados, de manera que pueda ingerirse en un solo bocado, que se sirve generalmente en aperitivos para acompañar bebidas”, mientras que el DPD y el DEM no registran esta entrada que los otros dos diccionarios mencionan como típica de Colombia, Ecuador y Panamá. Acerca de la *botana*, el DLE la define en la sexta acepción como típica del español de México “Méx. aperitivo (|| comida)”, mientras que el DEM ofrece una definición más detallada “Cualquier alimento o platillo ligero, servido en pequeñas porciones, para acompañar una bebida alcohólica o para abrir el apetito”.

¹ “No obstante, si en las salas de última espera en el aeropuerto (después de pasar los filtros de seguridad) compraste algún producto en polvo o líquido en los restaurantes, comercios o en la zona *duty free*, no te preocupes estos podrán viajar contigo en cabina siempre y cuando estén envasados en una bolsa sellada a prueba de manipulación, no excedan los límites de peso y tamaño permitidos.” <https://www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/equipaje/equipaje-de-mano>, consultado el 4.06.2022.

² “Si al momento de imprimir sus Tarjetas de Embarque no figura el número de la puerta de embarco, por favor verifique la misma en los carteles de información al llegar al aeropuerto.” http://www1.aerolineas.com.ar/arg/bodies/popup_elementospeligrosos.asp?idioma=es, consultado el 4.06.2022.

³ “Para ingresar debes presentar: Pasabordo viajando con Avianca, válido con vuelo el mismo día de acceso. Debes tener como origen el mismo aeropuerto en el que se encuentra el Avianca Lounge al que vas ingresar. También debes presentar tu documento de identidad oficial con foto.” <https://help.avianca.com/hc/es-419/article/s/4414817103387/>, consultado el 4.06.2022.

⁴ “Opciones de pasabocas individualmente empacados” <https://help.avianca.com/hc/es-419/articles/4414817103387--C%C3%B3mo-puedo-usar-los-Avianca-Lounges->, consultado el 4.06.2022.

⁵ “Vuelos de 1 a 3 horas: Clase Premier: Variedad de bebidas individuales, Bar completo y vinos, Canasta de botanas, Clase Turista: Variedad de bebidas, Bar completo, Botanas.” <https://aeromexico.com/es-mx/vuela-con-nosotros/experiencia-a-bordo/servicio-alimentos-y-bebidas>, consultado el 4.06.2022.

Como el Covid-19 sigue siendo una realidad, ya no tan presente e invasora como hace poco, en el transporte aéreo es obligatorio o se recomienda llevar mascarillas durante los viajes. Acerca de esta situación, también hemos encontrado diferencias y similitudes a la hora de expresar los términos específicos. Partiendo de esta recomendación, el sitio español recomienda en el aeropuerto y menciona como obligatorio en los vuelos el uso de la *mascarilla (quirúrgica)*¹, en el sitio colombiano se mencionan la *mascarilla, máscara o tapabocas*² (Col.), *tapabocas*³ o *barbijo* (Arg.) y *cubre bocas*⁴ (Méx.).

Acerca de la desinfección que es obligatoria en todos los espacios (aeropuertos, aviones y otros espacios asociados) por cuestión del Covid-19 (y no solamente), hay también diferencias. En España se prefiere utilizar la palabra *desinfección*⁵, mientras

¹ “De acuerdo con la normativa vigente, es recomendable su uso en el aeropuerto y para los mayores de seis años, es obligatorio utilizar mascarillas quirúrgicas o de protección superior sin válvula exhalatoria que cubran siempre nariz y boca, durante todo el vuelo.” <https://ayuda.iberia.com/resultados?query=mascarilla>, consultado el 4.06.2022.

² “Ten listo tu tapabocas antes de viajar, recuerda que, el uso de las mascarillas o tapabocas a bordo es obligatorio solo para los vuelos desde/hacia Colombia, en cumplimiento a las regulaciones exigibles por los lineamientos sanitarios de las autoridades colombianas”, “Con el propósito de prevenir contagios y cuidar a pasajeros y empleados, hemos actualizado una vez más nuestros protocolos de bioseguridad y a partir del 14 de abril de 2021 solo aceptará en sus vuelos el uso de máscaras quirúrgicas o estándar sin válvulas.” <https://help.avianca.com/hc/es-419/articles/4416587905435--Cu%C3%A1les-son-los-protocolos-de-cuidado-y-protecci%C3%B3n-que-tiene-Avianca->, consultado el 4.06.2022.

³ “Es obligatorio el uso de tapabocas dentro del Salón (solo se permitirá no utilizarlo al momento de comer o beber).” https://www.aerolineas.com.ar/reservas_servicios/salon_condor, consultado el 4.06.2022.

tapaboca. I.1. m. Mx, CR, Cu, RD, Py, Ur; m. pl. Cu. Mascarilla profiláctica que cubre nariz y boca. (DAm)

tapabocas. I.1.m. Bo, Ch. Respuesta contundente que deja callado al interlocutor. pop. (DAm)

⁴ “Por tu seguridad y la de todos, es obligatorio usar cubrebocas durante tu estancia en el aeropuerto y en todo tu viaje.” https://vuela.aeromexico.com/rutas-y-comunicados-oficiales/?_ga=2.158017594.1027646697.1668973353-1895325682.1668973353, consultado el 4.06.2022.

cubre bocas Tb. cubreboca. I. m. EE. UU., Guat., Méx., Nic. y Ur. mascarilla (|| máscara que cubre la boca y la nariz para proteger de patógenos). (DLE)

⁵ “Desinfección: Para tu seguridad, el gestor aeroportuario ha reforzado la limpieza con productos específicos en todos los puntos de contacto con clientes. También puedes llevar gel desinfectante siempre que tengas en cuenta las normas aplicables al transporte de líquidos.” <https://www.iberia.com/es/es/covid-19/volar-paso-a-paso/>, consultado el 4.06.2022.

que los otros sitios consultados se decantan por utilizar *sanitización*¹, que no viene registrada en ningún diccionario de los consultados.

A continuación, ofrecemos la tabla completa con los resultados obtenidos tras la consulta de los sitios indicados.

España	Argentina	Colombia	México
billete de avión / billete aéreo	boleto / pasaje / <i>ticket</i> o tkt / <i>ticket</i> aéreo / billete	boleto / tiquete	boleto
reserva	reserva / reservación	reserva / reservación	reserva / reservación
clave de reserva / código de reserva / localizador	código de reserva	código de reserva	clave de reservación
facturar equipaje	hacer el <i>check-in</i> / despachar	registrar equipaje / hacer el <i>check-in</i>	hacer <i>check-in</i> / documentar equipaje
equipaje de mano / equipaje de cabina	equipaje de mano / equipaje de cabina / <i>carry on</i>	equipaje de mano / equipaje de cabina	equipaje de mano / equipaje de cabina
equipaje facturado	equipaje en bodega	equipaje de bodega / equipaje facturado / equipaje registrado	equipaje documentado
mostrador de facturación	mostrador de facturación / <i>counter</i>	mostrador de facturación / <i>counter</i>	mostrador de documentación
exceso de equipaje / sobrepeso de equipaje	exceso de equipaje / exceso de kilos	sobrepeso / sobredimensión (de equipaje)	exceso de peso / exceso de equipaje
maleta	valija	maleta	maleta
embarcar, embarque	embarcar, embarque	abordar, abordaje	abordar, abordaje
sala de embarque	sala de embarque	sala de abordaje	sala de abordaje
zona de embarque	zona de embarque	zona de abordaje / zona de embarque	zona de abordaje
puerta de embarque	puerta de embarque / puerta de embarco	puerta de abordaje	puerta de abordaje
tarjeta de embarque	tarjeta de embarque / <i>boarding pass</i>	pase de abordar / pasabordo	pase de abordar

¹ “Lo más importante para nosotros eres tú, por ello hemos implementado medidas estrictas de higiene y sanitización para que vuelas con la seguridad y confianza que necesitas.” <https://vuela.aeromexico.com/medidas-de-salud-e-higiene/>, consultado el 4.06.2022.

prioridad de embarque / embarque prioritario	embarque prioritario	abordaje prioritario	abordaje prioritario
clase	clase	clase	cabina
servicio a bordo / menú a bordo / carta a bordo: sándwich, bocadillo	servicio a bordo / servicio de alimentos / comidas y bebidas	servicio a bordo: pasabocas	menú a bordo: botanas
políticas de privacidad	políticas de privacidad	políticas de privacidad	lineamientos de privacidad
llegadas y salidas	arribos y salidas / arribos y partidas	llegadas y salidas	llegadas y salidas
cinta de equipajes	cinta de equipajes	cinta transportadora	banda de equipajes
viaje de ida	viaje de ida	viaje de ida / sencillo	viaje sencillo
viaje de ida y vuelta	viaje de ida y vuelta	viaje de ida y regreso	viaje redondo
seguimiento de equipaje	rastrear el equipaje extraviado	localización de equipaje	rastreo de equipaje / extravío de equipaje
mascarilla (quirúrgica)	tapabocas / barbijo	mascarilla / máscara / tapabocas	cubrebocas
desinfección	sanitización	sanitización	sanitización

Tabla 1. Resultados del análisis de los sitios web

Los sitios web consultados no presentan uniformidad ni siquiera propia en la expresión de la información relevante al turista. Hay variación dentro del propio sitio, como también entre los varios sitios, pero esto no impide la transmisión de la información, junto con la correcta descodificación del mensaje.

La variación sinonímica es libre, a lo mejor influenciada de manera involuntaria por las personas que participaron en la creación de dicha página web. A veces hay más palabras (en español o en inglés, dado el carácter internacional y globalizante del lenguaje utilizado en turismo) para denominar el mismo concepto (*boleto / pasaje / ticket o tkt / ticket aéreo / billete*), otras veces la variación es mínima (*desinfección* (Esp.) vs. *sanitización* (Arg., Col., Méx.)).

Otro posible tema interesante sería contrastar toda esta información con la ofrecida por la normativa de cada país, para ver si la variación se mantiene en este nivel también.

Siglas:

DEL – REAL ACADEMIA ESPAÑOLA.2014. *Diccionario de la lengua española*, Madrid: Ed. Espasa, consultado en <https://dle.rae.es/>.

- DPD – REAL ACADEMIA ESPAÑOLA Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA. 2005. *Diccionario panhispánico de dudas*, Madrid: Ed. Santillana, consultado en <https://www.rae.es/dpd/>.
- DAm. – REAL ACADEMIA ESPAÑOLA Y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA. 2010. *Diccionario de americanismos*, Madrid: Ed. Santillana, consultado en <https://www.asale.org/damer/>.
- DEM – *Diccionario del Español de México*, El Colegio de México, A.C., consultado en <http://dem.colmex.mx>.
- DTTO – ALCARAZ, Enrique *et al.* 2006. *Diccionario de términos de turismo y de ocio. Inglés-Español, Spanish-English*, Barcelona: Ed. Ariel.

Referencias bibliográficas:

- Cabré, María Teresa. 1993. *La terminología. Teoría, metodología, aplicaciones*. Barcelona: Editorial Antártida/Empúries.
- Calvi, Maria Vittoria. 2006. *Lengua y comunicación en el español del turismo*, Madrid: Ed. Arco/Libros S. L.
- Calvi, Maria Vittoria. 2010. *Los géneros discursivos en la lengua del turismo: una propuesta de clasificación* en “Ibérica”, Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos, vol. no. 19, pp. 9-31. Redalyc, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287024099002>, consultado el 20.05.2022.
- Ciobanu, Mihaela. 2019. *La terminología y las definiciones lexicográficas en rumano y español. Campo: turismo*, Colecția Romanica 29, București: Ed. Universității din București.
- García Izquierdo, Isabel. 2007. *Los géneros y las lenguas de especialidad* in Alcaraz Varó, Enrique, Mateo Martínez, José y Yus Ramos, Francisco (eds.), “Las lenguas profesionales y académicas”, Barcelona: Ed. Ariel, págs. 119-125.
- Liverani, Elena, Canals, Jordi. 2011. *El discurso del turismo. Aspectos lingüísticos y variedades textuales*, Trento: Ed. Tangram Edizioni Scientifiche.
- Sanmartín Sáez, Julia. 2016. “Variación léxica geolectal, legislación sectorial y estandarización: las denominaciones de los establecimientos de alojamiento turístico en el español de América” in ELUA, 30: 257-274. doi:10.14198/ELUA2016.30.12, <http://dx.doi.org/10.14198/ELUA2016.30.12> DOI:10.14198/, consultado el 16.04.2022.

Webografía:

- <https://www.aerocivil.gov.co/>
<https://www.aerolineas.com.ar/>
<https://aeromexico.com/es-mx>
<https://www.avianca.com/es/es/>
<https://www.iberia.com/>