

CUALIFICADORES DE CALIDAD OFRECIDOS EN EL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA Y SU CATEGORIZACION: PERCEPCION DEL CLIENTE

JARAMILLO, Margarita; MENA, Baldora

PALABRAS CLAVES:

Calidad, servicio, cualificadores de calidad, clientes, categorización por estrellas, hoteles, sector hotelero, certificación.

DESCRIPCION:

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción que tiene el público de los cualificadores de calidad que ofrece el Sector Hotelero en Colombia y su categorización. Para el cumplimiento de dicho objetivo, se realizó la revisión bibliográfica relacionada con el tema y se analizó la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, la cual regula dicho fenómeno en Colombia; se procedió a seleccionar una muestra de 100 personas en el Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá, a través del muestreo por conglomerados y aplicarles una encuesta de tipo estructurada que consta de 10 preguntas. Como resultado se obtuvo una aproximación en cuanto a la percepción del cliente frente a los cualificadores en el sector hotelero, observándose que el público encuestado no comprende dichos cualificadores y su categorización, aunque refieren tener claridad frente a la clasificación por estrellas según la calidad de los mismos. Por lo anterior se plantea una propuesta con la cual se brinda al público en general una herramienta que le permite identificar y reconocer la categorización hotelera y de esta forma exigir un servicio de calidad.

FUENTES:

Se consultaron un total de 14 referencias bibliográficas distribuidas así: Sobre el tema de calidad: 7 fuentes diferentes, para el análisis de la norma se consultan las Normas Técnicas Sectorial Hotelera (NTSH), principalmente la Norma Técnica Sectorial Hotelera (NTSH) 006; sobre el ámbito legal y normativo: 7 fuentes diferentes incluida la anteriormente mencionada.

CONTENIDO:

Inicialmente se realizó la revisión bibliográfica acerca del material relacionado con el tema de calidad en la prestación del servicio en el sector hotelero y posteriormente se

analizo la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006 la cual regula dicho fenómeno en Colombia; partiendo de lo anterior se desarrolla el fundamento teórico que soporta la presente investigación. Seguido de esto se procedió a seleccionar la muestra de 100 personas en el Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá a través del muestreo por conglomerados, para aplicarles la encuesta de tipo estructurada, y así conocer la percepción que tienen los clientes de las características de calidad que ofrece el sector hotelero en Colombia y su categorización. Una vez recolectada la información esta se analiza paralelamente a la norma técnica sectorial hotelera colombiana (NTSH) 006, examinando la claridad en su presentación, su alcance, el objeto para el cual fue desarrollada, los rasgos generales de la categorización y sus limitantes.

METODOLOGIA:

Esta investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo-exploratorio en el cual se busca conocer la percepción que tiene un grupo de personas sobre un fenómeno determinado, que para este caso son los cualificadores ofrecidos por el sector hotelero en Colombia y su categorización. Lo anterior teniendo en cuenta que este es un tema poco estudiado en Colombia, pero de gran importancia ya que el sector hotelero es una de las principales fuentes de desarrollo para el país.

Para la presente investigación se escogió el Aeropuerto Internacional El Dorado el cual cuenta con dos terminales: el Terminal El Dorado, dividido en dos: (Nacional e Internacional) y que cubre todos los vuelos internacionales de Avianca y nacionales e internacionales de las demás aerolíneas, y el Terminal Puente Aéreo, aeropuerto anexo que desde su inauguración en 1981, es el terminal exclusivo de Avianca en Bogotá. Este aeropuerto es el más grande del país y está ubicado en la ciudad capital. En él a diario transitan miles de personas de diferentes ciudades de origen. Específicamente se tomo una muestra de 100 viajeros, de nacionalidad colombiana y que se encontraban próximos a viajar a otras ciudades del país, por motivos de trabajo o de vacaciones. El muestreo utilizado para la presente investigación fue por conglomerado, en donde la unidad muestral es un grupo de elementos de la población que forman una unidad, a la que llamamos conglomerado. El muestreo por conglomerados consiste en seleccionar aleatoriamente un cierto número de conglomerados y en investigar después todos los elementos pertenecientes a los conglomerados elegidos.

Para la recolección de la información en esta investigación, se diseñó una encuesta de tipo estructurada, la cual consta de 10 preguntas, 6 de estas son preguntas con única respuesta, 3 de falso y verdadero y la última direccionada para conocer si las personas encuestadas se sienten desinformadas en el tema de la categorización hotelera. Del punto 2 al 9 del sondeo, se desarrollan preguntas y afirmaciones, de las características que deben cumplir los hoteles en cada una de sus categorías, con el único fin de detectar si el público reconoce fácil y claramente algunas especificaciones que

diferencian a los hoteles de acuerdo al número de estrellas otorgadas. Dicho instrumento fue validado por parte del director metodológico de la investigación, quien autorizo su aplicación.

CONCLUSIONES:

A partir de la recolección y análisis de la información, se realizó una aproximación en cuanto a la percepción del cliente frente a los cualificadores en el sector de calidad, dando como resultado que el público encuestado no comprende los cualificadores de calidad existentes para el Sector Hotelero Colombiano, aunque refieren tener claridad frente a la clasificación por estrellas según la calidad de los mismos. Lo anterior, se evidencia en la falta de conocimiento de las características específicas de cada categoría, que permite reconocerlas y diferenciarlas. Es así como se identifica la necesidad de informar al público en general sobre los cualificadores de calidad para hoteles en Colombia, y de esta forma aportar en el cumplimiento de sus expectativas como clientes.

ANEXOS:

La investigación incluye 2 anexos. El primero: Encuesta estructurada y aplicada a un conglomerado de 100 personas que muestra la perspectiva que tiene el público frente a los cualificadores de calidad en el servicio hotelero en Colombia; el segundo: Cuadro Comparativo de Cualificadores del Sector Hotelero en Colombia según su categorización, base de la propuesta de esta investigación.

**CUALIFICADORES DE CALIDAD OFRECIDOS EN EL SECTOR HOTELERO EN
COLOMBIA Y SU CATEGORIZACION: PERCEPCION DEL CLIENTE**

**MENA ROBLEDO BALDORA
JARAMILLO MORALES MARGARITA ROSA**

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION
BOGOTÁ
2010**

**CUALIFICADORES DE CALIDAD OFRECIDOS EN EL SECTOR HOTELERO EN
COLOMBIA Y SU CATEGORIZACION: PERCEPCION DEL CLIENTE**

**MENA ROBLEDO BALDORA
JARAMILLO MORALES MARGARITA ROSA**

Trabado de grado para optar al título de Administración de Empresas

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION**

BOGOTÁ

2010

NOTA DE ACEPTACION

JURADO

JURADO

Bogotá, Noviembre de 2010.

Este trabajo es dedicado inicialmente a Dios por habernos permitido llegar hasta aquí, a nuestros padres por el esfuerzo y el apoyo brindado para el logro de nuestros objetivos y a cada una de las personas que contribuyeron directa o indirectamente en la consecución de nuestras metas.

Agradecimientos

Son muchas las personas que directa o indirectamente ayudan al logro de nuestros objetivos pero hoy quiero agradecer especialmente a Dios por que con la ayuda de él todo es posible, a mis padres por el apoyo y la confianza que depositaron en mi y el esfuerzo para hacer posible el logro de esta meta que para mi hoy resulta de gran importancia.

Baldora Mena Robledo.

En primer lugar a Dios y a mis padres que me brindaron la oportunidad de desarrollarme académicamente apoyándome incondicionalmente en todos los momentos importantes de mi vida. A mi esposo y a mi hijo por ser la motivación para el desarrollo de todos mis proyectos. Y a todas las personas que me apoyaron en este importante proceso.

Margarita Jaramillo Morales.

Agradecemos en especial al Ingeniero Jaime Machado López por su apoyo incondicional, su importante asesoría en el tema y por sus sabios consejos para nuestro crecimiento personal y académico.

Baldora Mena Robledo

Margarita Jaramillo Morales

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Introducción.....	8
1. Aspectos preliminares.....	9
2. Definición del problema.....	13
3. Objetivos.....	14
3.1. General.....	14
3.2. Específicos.....	14
4. Justificación.....	15
5. Marco teórico.....	17
6. Marco Metodológico.....	26
7. Resultados.....	29
8. Conclusiones y Recomendaciones.....	47
9. Bibliografía	51
10. Propuesta “Presentación de la categorización hotelera colombiana para el público”.....	53
11. Anexos.....	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción que tiene el público de los cualificadores de calidad que ofrece el Sector Hotelero en Colombia y su categorización. Para el cumplimiento de dicho objetivo, se realizó la revisión bibliográfica relacionada con el tema y se analizó la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, la cual regula dicho fenómeno en Colombia; se procedió a seleccionar una muestra de 100 personas en el Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá, a través del muestreo por conglomerados y aplicarles una encuesta de tipo estructurada que consta de 10 preguntas. Como resultado se obtuvo una aproximación en cuanto a la percepción del cliente frente a los cualificadores en el sector hotelero, observándose que el público encuestado no comprende dichos cualificadores y su categorización, aunque refieren tener claridad frente a la clasificación por estrellas según la calidad de los mismos. Por lo anterior se plantea una propuesta con la cual se brinda al público en general una herramienta que le permite identificar y reconocer la categorización hotelera y de esta forma exigir un servicio de calidad.

INTRODUCCIÓN

Uno de los ámbitos de estudio más relevantes en cuanto al sector turístico, tiene que ver con la calidad de los servicios que prestan los establecimientos turísticos. A partir de la globalización de los mercados, la prestación de servicios se ha visto afectada teniendo en cuenta que los clientes tienen la posibilidad de exigir altos estándares de calidad, lo que aumenta la competitividad en las empresas hoteleras para asegurar la lealtad del mismo y mantener una imagen positiva a todo nivel. El concepto de calidad es algo complejo, ya que se puede ver desde diferentes perspectivas, las cuales varían desde criterios objetivos (factores de planta) hasta criterios subjetivos (factores de servicio). Tal caracterización se encuentra sustentada en la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, cuyo objetivo es “definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje y las características de calidad en los servicios ofrecidos y de infraestructura, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de caracterización por estrellas”. Sin embargo, es necesario conocer si dicha categorización es de conocimiento por parte del cliente, y más aun si es de fácil comprensión a fin de garantizar que el servicio prestado por el sector hotelero cumpla con las expectativas del usuario. Es así como se plantea la presente investigación, cuyo objetivo es conocer la percepción que tiene el público de los cualificadores de calidad ofrecidos en el sector hotelero en Colombia y su categorización; el trabajo propone una nueva presentación de la categorización hotelera de fácil comprensión y acceso al público, que le permita comparar las características entre las diferentes categorías por estrellas según lo establecido la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006.

I. ASPECTOS PRELIMINARES

Antes del año 2003 los hoteles no contaban con las normas que brindaran las reglas para ofrecer un servicio de calidad. Para el año 1993 en Colombia se crea el Decreto 2269 de 1993, por parte de la Presidencia de la República con el fin de organizar el sistema de normalización, certificación y metrología con el objetivo de promover en los mercados la seguridad, calidad y competitividad de la oferta de bienes y servicios en miras de proteger a los consumidores. Pocos años después nace la Ley 300 de 1996 la cual fomenta la calidad de los servicios turísticos específicamente, y se promueve mediante esta, la creación de unidades sectoriales basándose también en el decreto 2269, donde además se estipula como organismo nacional de normalización al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.

Sobre el año 2003 surge la Norma Técnica Sectorial Colombiana (NTSH)¹ para la competencia laboral, en las que se encuentran: la 001 “ actividades básicas de la prestación del servicio; la 002 “información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a la política de servicio”, la 003 prestación de servicio de reservas conforme a manuales de cada establecimiento, la 004 “atención del área de consejería de acuerdo al manual de procedimientos y la última de estas”, la 005 “del manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento”. Corrido el año 2004 aparece la 006 “clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrella de hoteles, requisitos normativos”; actualizada en

¹ colombiana, A. h. (2003). Norma tecnica sectorial hoteleta colombiana 003.

el año 2009. Luego de estas les siguen hasta 010, de las que no se profundizara por no ser objeto de esta investigación.

Los hoteles en años anteriores, anunciaban sus establecimientos bajo una categorización no controlada, aunque la ley 300 de 1996 en el artículo 77 en el numeral dos, les exigía ajustar sus pautas de publicidad, sin embargo, no se habían tomado medidas suficientes para evitarlo, por tal razón, “se promueve la creación de la unidad sectorial de normalización del subsector de establecimientos hoteleros y de hospedaje como apoyo al fomento de la calidad de los servicios turísticos, reduciendo como control de calidad, tarifas y en general de las características de servicio prometido o especificaciones de planta (Resolución 0657/2005)². Esta resolución obliga a los hoteles que pretendan utilizar la categorización en su publicidad, a obtener la certificación en calidad turística, demostrando a través de esta, que cumplen con los requisitos exigidos en la norma técnica sectorial colombiana (NTSH) 006.

A partir del año 2005 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pone en marcha la Resolución 0657, en la cual establece un plazo de un año a partir de abril del presente año, a los prestadores del servicio hotelero para certificarse o para retirar de su publicidad la categorización por estrellas que no haya sido certificada en calidad turística.

² Ministerio de comercio, i. y. (2005). Resolución número 0657 .

Por ser un proceso que implicaba tiempo de desarrollo, a partir de la Resolución 2322 de 2006 se permitió a los hoteles que se encontraran en el proceso de certificación, utilizar las estrellas como medio publicitario mientras lograban culminar su proceso, sin exceder un término de seis meses a partir de octubre de 2006.

La Norma Técnica Sectorial Colombiana ofrece al sector hotelero “una herramienta que les facilita acceder a criterios internacionales estandarizados de operación y administración, que les permite ser más competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios”; por lo tanto la certificación asegura una calidad de servicio bajo medidas que se encuentran en la norma técnica sectorial (NTSH) 006, que da un grado de confianza al tomar el servicio y puede ser utilizado como marco de referencia de precio.

Los aspectos preliminares a esta investigación, podrían resumirse en una línea de tiempo que resalta los aspectos que incidieron en cada época desde el año 1993 al 2009. (Véase Figura No. 1).



Figura No. 1. Línea de tiempo aspectos preliminares. Elaborado por los autores

II. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad hablar de calidad en el sector turístico es una cuestión altamente aceptada por los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, ya que esto implica ofrecer mejores servicios en un mercado competitivo y obtener como respuesta la fidelidad de los clientes. Sin embargo, para lograr dicho objetivo se requiere por una parte, conocer las características de calidad propias del servicio que se ofrece y por otra parte identificar las expectativas del cliente.

Es así como se observa el papel fundamental que cumple el cliente en la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el sector hotelero, pues es el cliente quien exige de acuerdo con sus expectativas, unas características de calidad en el servicio que solicita.

La Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, pretende brindar dicha seguridad al consumidor, en cuanto a que este recibe un servicio de calidad acorde con lo que está pagando, por lo tanto incrementa la posibilidad de que sus expectativas sean alcanzadas, aumentando así su grado de satisfacción.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario conocer ¿Cuál es la percepción que tiene el público frente a los cualificadores de calidad que ofrece el sector hotelero en Colombia?, ¿Es clara la categorización hotelera que actualmente rige al sector Hotelero en Colombia?

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción que tiene el público de los cualificadores de calidad que ofrece el Sector Hotelero en Colombia y su categorización.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una revisión teórica y normativa frente a la categorización hotelera en Colombia.
- Identificar cómo las personas reconocen la calidad en el servicio hotelero y su categorización.
- Desarrollar una propuesta para la presentación de la categorización del sector hotelero en Colombia, que le permita al cliente una mayor comprensión de los cualificadores de calidad que deben cumplir los hoteles y su categorización.

IV. JUSTIFICACIÓN

En los últimos años, el sector de los servicios ha sufrido un crecimiento en el aporte de recursos en las economías de todos los países y Colombia no es la excepción. Según el World Travel & Tourism Council (WTTC) para el período 2006-2015, se espera un crecimiento real anual de 4.5%, en la demanda por viajes y turismos en Colombia, pasando de un total de 7.243€ millones a 10.500€ millones en el 2015 superando así el crecimiento esperado en América Latina que será de 4.1%. Lo anterior, lleva al sector hotelero a la ampliación, modernización y readecuación de la infraestructura hotelera y de los servicios que ofrece, de tal forma que cumplan en su totalidad las expectativas del cliente.

La Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, busca proporcionar una orientación a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, a fin de que brinden un servicio con altos estándares de calidad, pero al mismo tiempo le brinda al consumidor, la información necesaria para que pueda tomar una correcta decisión de los servicios hoteleros que requiere, de tal manera que aumente su grado de satisfacción cuando elija un hotel y alcance sus expectativas de servicio.

Cuando se demuestra que esta norma es comprendida por parte del público, esto permite solicitar cada día un servicio de mejor calidad, donde las necesidades de los clientes en el transcurso del tiempo se tornen más exigentes en pro del

mejoramiento continuo del sector hotelero. Pero, si por el contrario las personas no comprenden los cualificadores de calidad y diferencias de las categorías, el proveedor del servicio hotelero pierde el beneficio de contar con consumidores mejor informados, que valoren el servicio ofrecido de acuerdo a la categoría a la que pertenecen.

Es así como el presente trabajo propone presentar la categorización hotelera propuesta en la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, de una forma más clara y comprensible para el público, a través de una lista de chequeo de las necesidades del cliente frente a los cualificadores de calidad que ofrece el sector hotelero en cada factor de evaluación.

V. MARCO TEÓRICO

La naturaleza subjetiva de los servicios en un mercado globalizado, ha generado la necesidad de enfocarse en el estudio de la calidad en la prestación de los mismos, así como su medición y aseguramiento través de la implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones. La importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad, se ha convertido en una exigencia del mercado, ya que asegura altos niveles de competitividad en las organizaciones y a su vez le garantiza al consumidor el cumplimiento de sus expectativas.

Para la presente investigación es necesario definir el concepto de calidad. Según la Norma Técnica ISO 9000 de 2000³, por Calidad se entiende el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, sin embargo, esta norma está basada en un enfoque al cliente, por lo tanto las organizaciones deben comprender las necesidades actuales y futuras de estos, satisfacer los requisitos de los mismos y esforzarse en exceder sus expectativas. Desde este enfoque la calidad se mide por la satisfacción del cliente, entendida esta como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad

³ ICONTEC, 2000. Norma Internacional ISO 9000.

que se focaliza más hacia la visión del cliente⁴. La definición de Juran y Gryna, (1993)⁵, “puede relacionarse con esta aceptación de la definición de calidad de los servicios cuando la adecuación al uso la definen las expectativas de los clientes; lo que se destaca de esta perspectiva es que en finalmente son los consumidores quienes realizan la última valoración acerca de la conformidad en el servicio consumido”.

Al hablar de calidad se considera que “la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio, y surge de la diferencia entre lo que el cliente percibe del mismo, una vez que la experiencia ha tenido lugar, y las expectativas que se genera antes de contratarlo, (Heckmann, G, 2003)”⁶. Partiendo de dicha premisa, es posible entender el concepto de calidad como algo subjetivo y relacionado directamente con el cliente, el cual debe tener pleno conocimiento acerca de los requisitos básicos de calidad del producto o servicio que solicita.

La calidad, puede ser evaluada por el consumidor “a partir de dimensiones, las cuales pueden ser tangibles e intangibles” (Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, I. 1994)⁷; en cuanto a la primera, tiene que ver con los elementos físicos de los establecimientos de servicio, allí se encuentran factores tales como: las habitaciones, el baño de las mismas y la recepción social, el comedor, los aseos, la comida y la cocina; con respecto a las dimensiones intangibles (interacción social entre empleado y

⁴ García, E. (2001). Calidad de servicio en hoteles de sol y playa. Madrid: Editorial Síntesis.

⁵ Juran, J.M.; Gryna, F.M. (1993). *Manual de control de la calidad*. Madrid: McGraw-Hill.

⁶ Heckmann, G, 2003. Medición de la Calidad de los Servicios. Universidad del Cema, Maestría en Dirección de Empresas. Buenos Aires. Consultada en: http://www.ucema.edu.ar/posgrado/download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf. 16-08-2010.

⁷ PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. y BERRY, L. (1994b). «Alternative scales for measuring service quality. A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria». *Journal of Retailing*, 70 (pp. 201-230).

usuario) se han considerado cuatro dimensiones: 1) la *fiabilidad*, hace referencia a la realización del servicio prometido con exactitud, 2) *la capacidad de respuesta*, indica la disposición de los empleados para ayudar a los clientes y prestarles atención; 3) *la empatía*, tiene que ver con el cuidado y la atención individualizada de los clientes y 4) *la seguridad*, hace referencia a la transmisión de confianza por parte de los empleados.

En el sector hotelero dichas características de calidad se encuentran contempladas en la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006/2004⁸, en la cual “se clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos normativos”; esta norma ha sido elaborada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje; su función principal es de protección al consumidor, información y claridad para las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Es así como, se puede observar que dicha norma no solo se contempla para los proveedores del servicio hotelero sino también para los usuarios del mismo, quienes están la plena facultad de exigir el cumplimiento a cabalidad de los requisitos del servicio solicitado.

En la actualidad, bajo la coordinación del área de Calidad Hotelera de COTELCO⁹ Nacional y con el apoyo del Fondo de Promoción Turística (FPT), se inicio el proceso de acompañamiento en todo el país para la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales Hoteleras dirigida a los establecimientos afiliados y no afiliados al

⁸ ICONTEC. (2004). Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006/2004⁸, en la cual “se clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos normativos”. Colombia.

⁹ COTELCO. Consultada en: <http://www.cotelco.org/comunicados/2010/enero/ene27.htm>. 16-08-2010

gremio entre los cuales están los Hoteles, Apartahoteles, Apartamentos Turísticos y Alojamientos Rurales que tengan el Registro Nacional de Turismo (RNT).

En cuanto al objeto y alcance de esta norma esta el definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje y las características de calidad en los servicios ofrecidos y de infraestructura, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de caracterización por estrellas y es aplicable a los hoteles.

Antes de analizar en profundidad la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006-2004, es necesario definir algunos conceptos básicos para su mayor comprensión:

- Sector Hotelero: comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario¹⁰.
- Los hoteles son "aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades"¹¹.

¹⁰ Mestres Soler, J. R. (1999): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p. 1.

¹¹ Ministerio de Transportes, turismo y comunicaciones RD 1634/1983 de 15 de junio BOE de 17-6-83.

- Clasificación del Alojamiento y hospedaje: albergue, aparta hotel, apartamentos turísticos, alojamiento rural, hotel, posadas turísticas, camping.
- Categorización por estrellas: Un mecanismo mediante el cual se verifican las características de calidad en los servicios ofrecidos y de planta, que deben cumplir los hoteles, en la escala de 1 a 5 estrellas
- Cliente: persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio
- Certificación NTSH 006-2004: La certificación es un procedimiento mediante el cual una tercera parte (certificadora), diferente al hotel, asegura por escrito que el establecimiento cumple los requisitos especificados en la norma.

Para la categorización de los hoteles por estrellas se determinaron unos factores de evaluación, los cuales se dividen en:

1. Factores de planta: hace referencia a las instalaciones y elementos físicos de los establecimientos de servicio, entre ellos se encuentran:

Planta del edificio, edificación, entrada de servicio, jardines, espacios públicos, emergencias, ascensores, recepción , pasillos, baños públicos, habitaciones, seguridad, climatización, muebles, conexiones, ropa de cama, piso, ventanas, iluminación, baños de habitaciones, restaurantes y comedores, reserva

de agua, servicios generales, zonas de personal, depósitos, zonas de maquinas y mantenimiento.

2. Factores de Servicio: hace referencia la interacción social entre empleado y usuario, entre ellos se encuentran:

Espacios públicos, recepción, baños públicos, habitaciones, seguridad, enseres, baños de habitación, artículos y enseres, restaurantes y comedores, aspectos y apariencia, servicios complementarios, servicios básicos y extras, servicio al cliente, prevención y atención de quejas, servicios de reservas, servicio de portería y consejería, registro y acomodación, cancelación de cuenta y salida, servicio de teléfono, evaluación del servicio y acciones correctivas.

Para evaluar el otorgamiento del certificado de categorización por estrellas para los hoteles, de 1, 2, 3, 4 y 5, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

Hoteles de 1 estrella: deberán cumplir el 100% de los requisitos definidos en la norma, 178 puntos y los requisitos legales vigentes.

Hoteles de 2 estrellas: deberán cumplir el 100% de los requisitos definidos en la norma, 181 puntos y los requisitos legales vigentes.

Hoteles de 3 estrellas: deberán cumplir el 100% de los requisitos definidos en la norma, 178 puntos y los requisitos legales vigentes.

Hoteles de 4 estrellas: deberán cumplir mínimo con el 85% de los requisitos definidos en la norma, rango 283-333 puntos y los requisitos legales vigentes.

Hoteles de 5 estrellas: deberán cumplir el 95% de los requisitos definidos en la norma, rango 349-367 puntos y los requisitos legales vigentes.

El objeto, que pretende establecer las características que deben cumplir los hoteles respecto a calidad en infraestructura y servicios, se cumple al presentar los criterios que deben estar implícitos en el servicio y planta de cada categoría. Por otra parte, la terminología utilizada es sencilla de comprender, porque no solo se redacta en términos que las personas emplean diariamente, sino adicionalmente, los términos técnicos son definidos al inicio de la norma.

Quedan claros en la norma, los factores de evaluación que se aplican a todas las categorías, donde se examinan los requisitos de planta, accesibilidad, servicios y normatividad legal. Precisamente en la normatividad legal se encuentra un vacío al no relacionarse los criterios legales a los que se ciñe la norma, al mismo tiempo, la presentación de las características que se deben desplegar en cada factor de evaluación es el que se encuentra extenso para el público.

La norma representa 5 categorías que establecen la calidad del servicio ofrecido por los hoteles. Estas categorías desglosan una serie de características que se deben cumplir en un porcentaje establecido dentro de esta misma norma. La categoría más

baja que se otorga es la de 1 estrella y por consiguiente la más alta es de 5. Los hoteles certificados bajo las 5 estrellas cumplen al máximo todas las características que la norma plantea para la satisfacción de las expectativas de sus consumidores y ofrecen aspectos que las otras categorías no lo hacen. En general la norma presenta la categoría 1 estrella como la base de características mínimas que deben ofrecer los hoteles y se complementan las características a medida que aumentan la cantidad de estrellas otorgadas en la certificación en calidad turística.

Al terminar la presentación de la norma, esta establece los criterios de evaluación en requisitos de planta, accesibilidad y servicio para el otorgamiento del certificado de calidad turística, categorización por estrellas para los hoteles, exponiendo el porcentaje de cumplimiento de los puntos para la certificación en calidad turística y entrega de estrellas, útil para los hoteles y entes certificadores al brindar un método de calificación para el cumplimiento de las características de cada categoría, pero no tan eficiente para el público que desee interpretar los factores de evaluación de cada categoría hotelera.

El cliente está satisfecho cuando paga por un hotel de determinadas estrellas y recibe un hotel con dicho requerimiento, es por esto que los hoteles tienen que saber que está esperando sus clientes y así satisfacerlos. Lo único que necesita el hotel para satisfacer al turista, es saber qué es lo que éste espera de su experiencia. Esa información clave se consigue utilizando sistemas de información eficientes donde el turista pueda informarle al hotel sus expectativas. El hotel también puede utilizar este

mecanismo para decirle al turista lo que está ofreciendo y así prepararlo más para el producto

Es así como, el sistema de clasificación hotelera funciona solamente si las estrellas y categorías significan lo mismo para el turista y hotel, de aquí radica la importancia de que los empresarios del Sector turístico en Colombia informen al público las definiciones de sus estrellas, y de esta forma asegura que el cliente va a estar satisfecho porque pagó y le dieron lo que esperaba. Si por el contrario las estrellas y categorías significan cosas distintas para el turista y el hotel, el cliente va a estar insatisfecho porque recibió lo que no esperaba.

Finalmente, intentar realizar un resumen de la norma sería arriesgado porque se abre la posibilidad de abandonar características realmente importantes para los consumidores, lo que descarta por completo esta opción. Por otra parte, sería útil extraer de la norma las características que desglosa cada factor de evaluación, para la realización de un paralelo que permita a las personas extraer del cuadro los aspectos que consideren relevantes para satisfacer sus necesidades y establecer la categoría que llene sus expectativas de servicio.

Una vez desglosados los factores de evaluación en cada categoría se procede a diseñar una propuesta de presentación de la categorización hotelera según la norma técnica sectorial hotelera colombiana (NTSH) 006, la cual se caracteriza por ser de fácil comprensión para el público y resumida en un folleto guía, que puede ser socializado al público en los diferentes terminales de transporte aéreo y terrestre del país.

VI. MARCO METODOLÓGICO

Diseño

Esta investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo-exploratorio en el cual se busca conocer la percepción que tiene un grupo de personas sobre un fenómeno determinado, que para este caso son los cualificadores ofrecidos por el sector hotelero en Colombia y su categorización. Lo anterior teniendo en cuenta que este es un tema poco estudiado en Colombia, pero de gran importancia ya que el sector hotelero es una de las principales fuentes de desarrollo para el país.

Población y Muestra

Para la presente investigación se escogió el Aeropuerto Internacional El Dorado el cual cuenta con dos terminales: el Terminal El Dorado, dividido en dos: (Nacional e Internacional) y que cubre todos los vuelos internacionales de Avianca y nacionales e internacionales de las demás aerolíneas, y el Terminal Puente Aéreo, aeropuerto anexo que desde su inauguración en 1981, es el terminal exclusivo de Avianca en Bogotá. Este aeropuerto es el más grande del país y está ubicado en la ciudad capital. En él a diario transitan miles de personas de diferentes ciudades de origen. Específicamente se tomo una muestra de 100 viajeros, de nacionalidad colombiana y que se encontraban próximos a viajar a otras ciudades del país, por motivos de trabajo o de vacaciones. El muestreo utilizado para la presente investigación fue por conglomerado, en donde la unidad muestral es un grupo de elementos de la población que forman una unidad, a la que llamamos conglomerado. El muestreo por conglomerados consiste en seleccionar

aleatoriamente un cierto número de conglomerados y en investigar después todos los elementos pertenecientes a los conglomerados elegidos.

Instrumento

Para la recolección de la información en esta investigación, se diseñó una encuesta de tipo estructurada, la cual consta de 10 preguntas, 6 de estas son preguntas con única respuesta, 3 de falso y verdadero y la última direccionada para conocer si las personas encuestadas se sienten desinformadas en el tema de la categorización hotelera. Del punto 2 al 9 del sondeo, se desarrollan preguntas y afirmaciones, de las características que deben cumplir los hoteles en cada una de sus categorías, con el único fin de detectar si el público reconoce fácil y claramente algunas especificaciones que diferencian a los hoteles de acuerdo al número de estrellas otorgadas. Dicho instrumento fue validado por parte del director metodológico de la investigación, quien autorizó su aplicación.

Procedimiento

Inicialmente se realizó la revisión bibliográfica acerca del material relacionado con el tema de calidad en la prestación del servicio en el sector hotelero y posteriormente se analizó la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006 la cual regula dicho fenómeno en Colombia; partiendo de lo anterior se desarrolla el fundamento teórico que soporta la presente investigación. Seguido de esto se procedió a seleccionar la muestra de 100 personas en el Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá a través del muestreo por conglomerados, para aplicarles la encuesta de tipo estructurada, y así conocer la percepción que tienen los clientes de las

características de calidad que ofrece el sector hotelero en Colombia y su categorización. Una vez recolectada la información esta se analiza paralelamente a la norma técnica sectorial hotelera colombiana (NTSH) 006, examinando la claridad en su presentación, su alcance, el objeto para el cual fue desarrollada, los rasgos generales de la categorización y sus limitantes.

VII. RESULTADOS

1. ¿Usted sabe qué es la categorización hotelera?

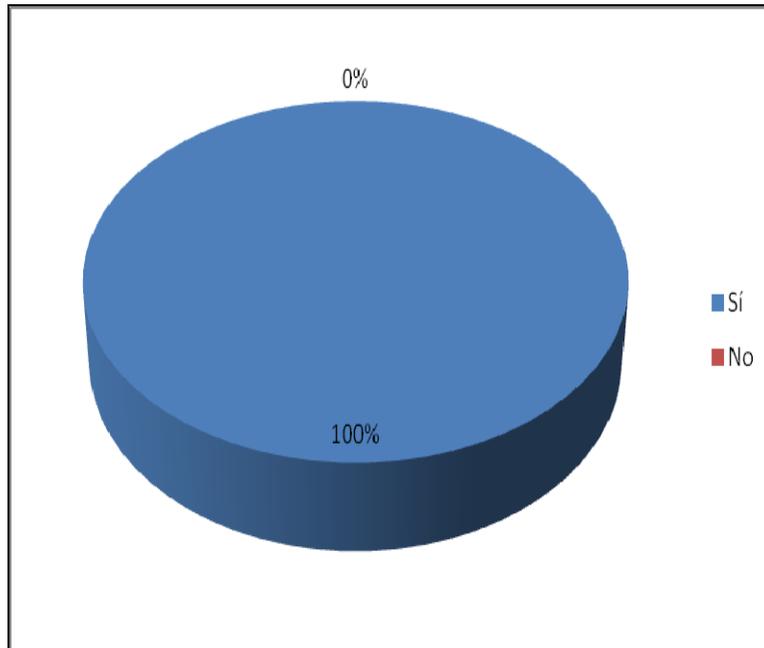


Grafico No. 1. Personas que conocen la categorización hotelera. Elaborado por los autores.

Los resultados arrojaron que el 100% de la muestra ,cree saber en que consiste la categorizacion hotelera.

2. La categorización hotelera se realiza con el otorgamiento de y la cantidad que se otorga es:

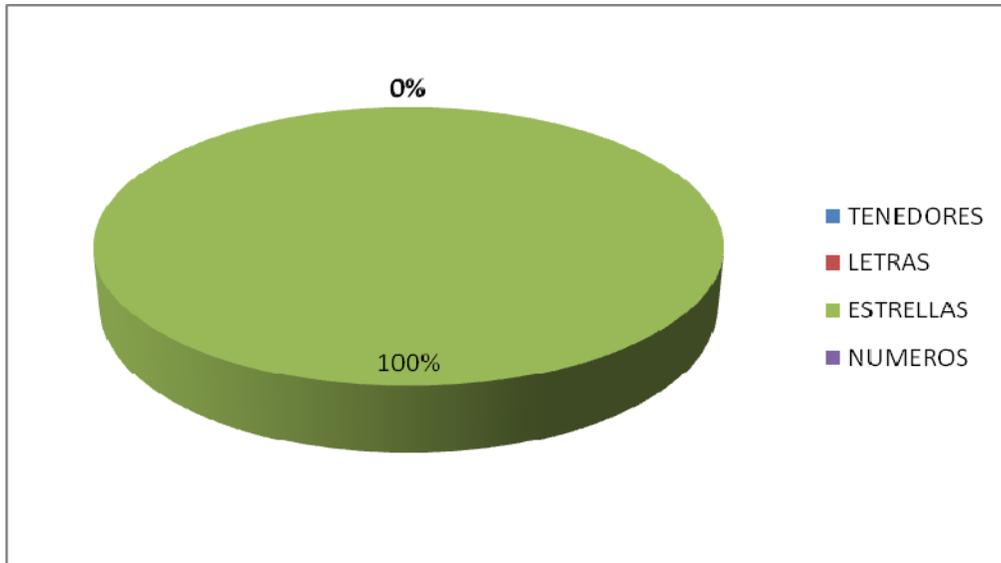


Grafico No. 2. Categorizacion hotelera y otorgamiento según las personas encuestadas. Elaborado por los autores.

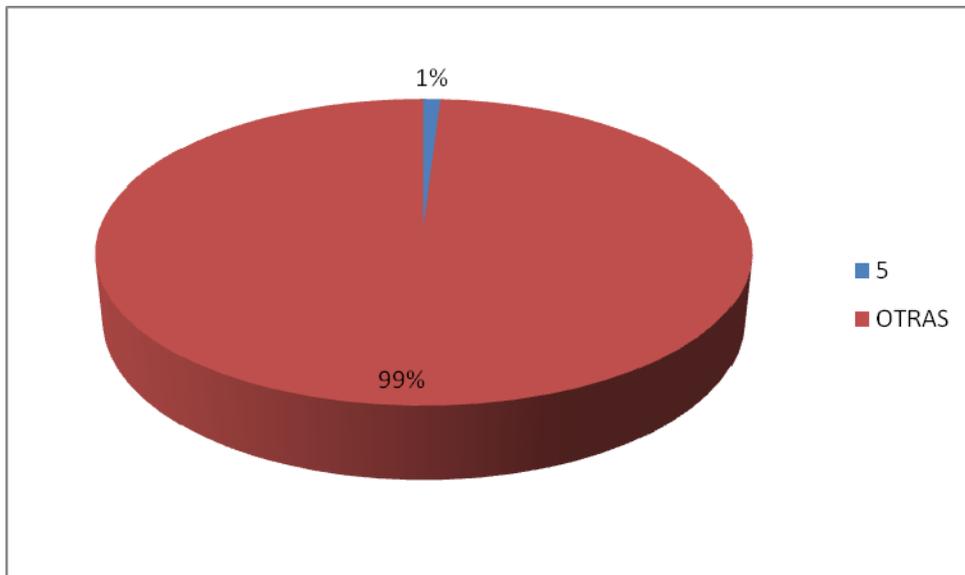


Grafico No. 3. Cantidad de estrellas, tenedores, etc. otorgados según las personas encuestadas. Elaborado por los autores.

Los encuestados tienen claro que en la categorización hotelera se otorgan estrellas(Vease Grafico 2) y un 99% se encuentra informado del rango establecido y el valor cualitativo de cada categoría (Vease Grafico 3).

3. La categorización hotelera se establece como referencia de:

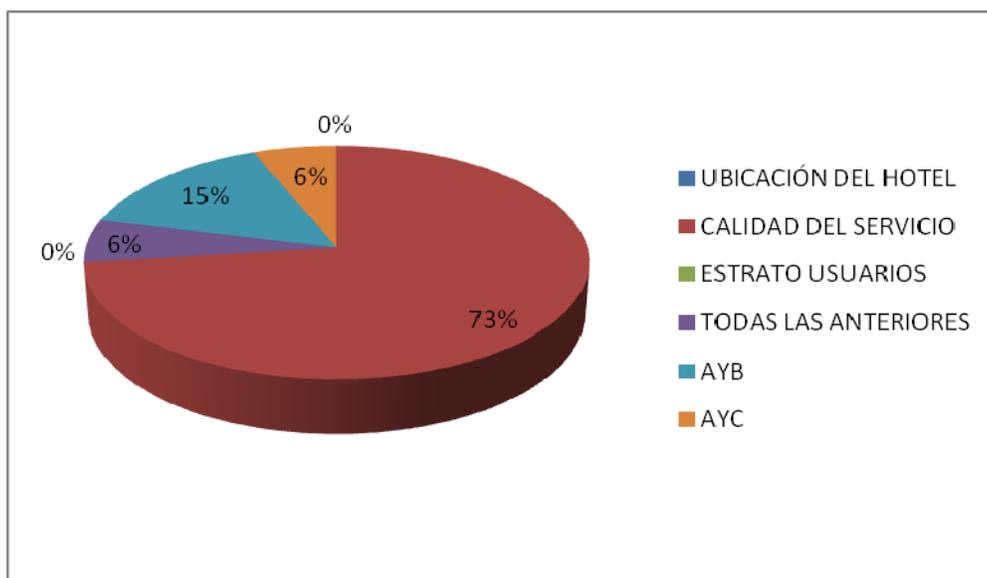


Grafico No. 4. Referencia de la categorización según los encuestados.

Elaborado por los autores.

Los resultados arrojados evidencian que el 73% de la muestra considera que la categorización hotelera se establece como referencia de la calidad de servicio; el 15% considera que se establece por la ubicación del hotel y la calidad del servicio; un 6% por la ubicación del hotel y el estrato de los usuarios y finalmente , un 6% por todas las anteriores.

4. Un hotel de 5 estrellas es mejor que un hotel de 4, porque el de 5 se diferencia por:

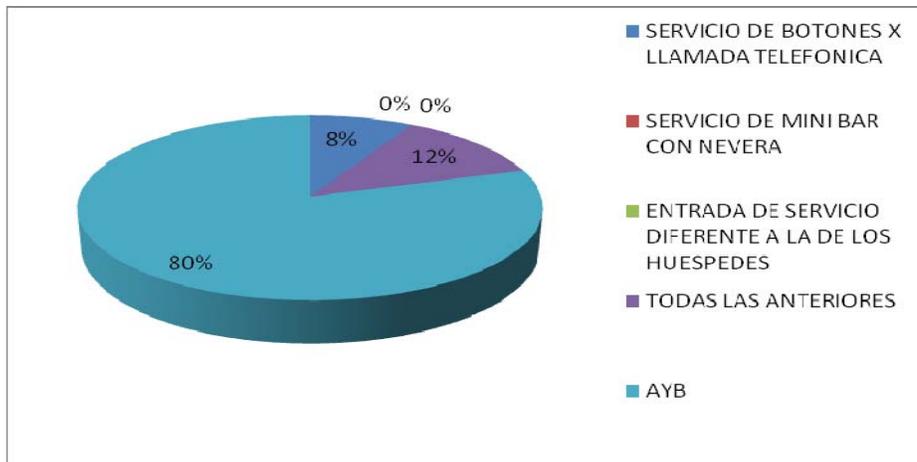


Grafico No. 5. Características diferenciadora de un hotel 5 estrellas según los encuestados. Elaborado por los autores.

Los resultados demuestran que ninguna persona reconoce la característica propia de la categoría 5 estrellas. Es importante aclarar, que un hotel con 1, 2, 3 o 4 estrellas podría ofrecer el servicio de mini bar, como un adicional, pero este sigue siendo requisito del de 5 estrellas.

5. Un hotel 2 estrellas no cuenta con servicio de:

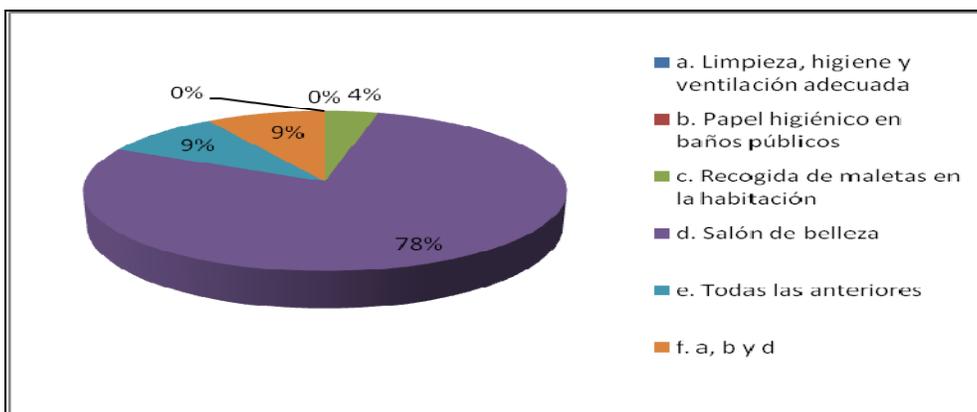


Grafico No. 6. Característica impropia de un hotel 2 estrellas según los encuestados. Elaborado por los autores.

Los resultados evidencian que un 78% de las personas establecen que la limpieza, higiene y ventilación adecuada, al igual la recogida de maletas a la habitación y el papel higiénico en baños públicos deben ser servicios básicos de cualquier hotel sin importar la categoría a la que permanezca, por lo que concluyen, considerando que el salón de belleza puede ser la característica que no pertenece a un hotel con 2 estrellas. Por otra parte, un 9% cree que ninguno de los aspectos pertenecen a la categoría 2 estrellas y el otro 9% ve como única característica impropia de los hoteles con 2 estrellas, la recogida de maletas.

6. El servicio extra de facilitar el pago en moneda extranjera, es una característica de un hotel:

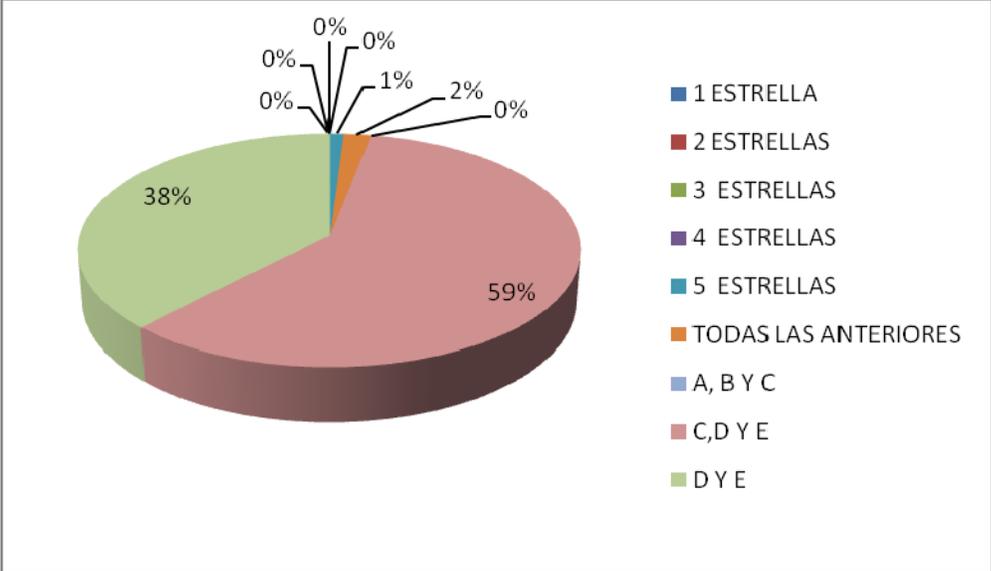


Grafico No. 7. Servicios extras. Elaborado por los autores

Los resultados arrojados evidencian que los encuestados ligan el pago en moneda extranjera a hoteles de categorías altas; es así como el 59% de la muestra considera que solamente los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas facilitan el pago en una moneda extranjera, un 38% descarta la posibilidad de que un hotel con 3 estrellas maneje moneda extranjera, el 1% cree que solo se aplica para la categoría de 5 estrellas y un 2% piensa que es un requisito de todas las categorías.

7. Los hoteles con categoría 1 y 2 estrellas, no cuentan con una planta física adecuada para la accesibilidad de personas.

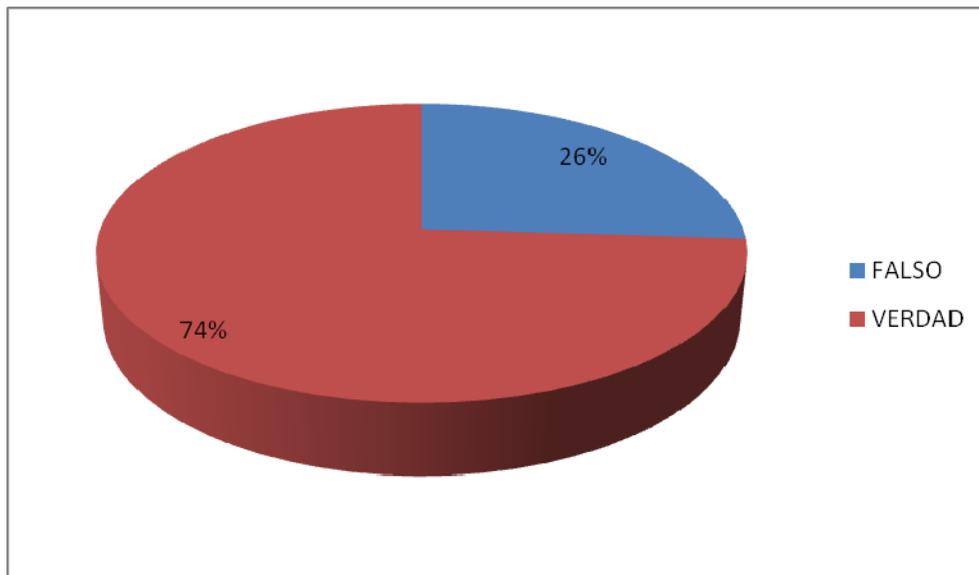


Grafico No. 8. Planta física hoteles 1 y 2, características de accesibilidad. Elaborado por los autores

Elaborado por los autores

Aunque en Colombia no registran hoteles certificados en 1 y 2 estrellas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010); en el caso que si registraran, estos hoteles podrían estar perdiendo clientela con limitaciones físicas, ya que el 74% de los encuestados consideran que estos no cuentan con una planta física adecuada para la accesibilidad de las personas. De las 5 características que implica el factor de evaluación de accesibilidad, 4 de ellas son requisito para absolutamente todas las categorías.

8. Los hoteles con 3 estrellas no tienen una entrada de servicio independiente a la de los huéspedes.

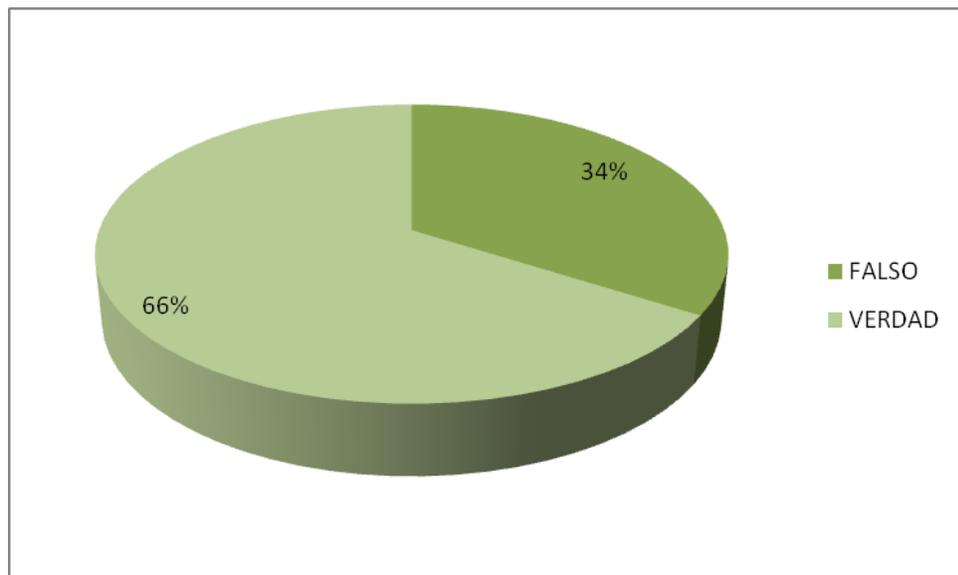


Gráfico No. 9. Entrada de servicio para hoteles 3 estrellas. Elaborado por los autores.

Los resultados muestran que un 66% de los encuestados, considera que la entrada de servicio independiente de la de los huéspedes, solo aplica para las categorías más altas, por lo que un 66% no aciertan en esta afirmación.

9. Un hotel con 5 estrellas, tiene la obligación de contar con un ascensor si este tiene 5 pisos o más.

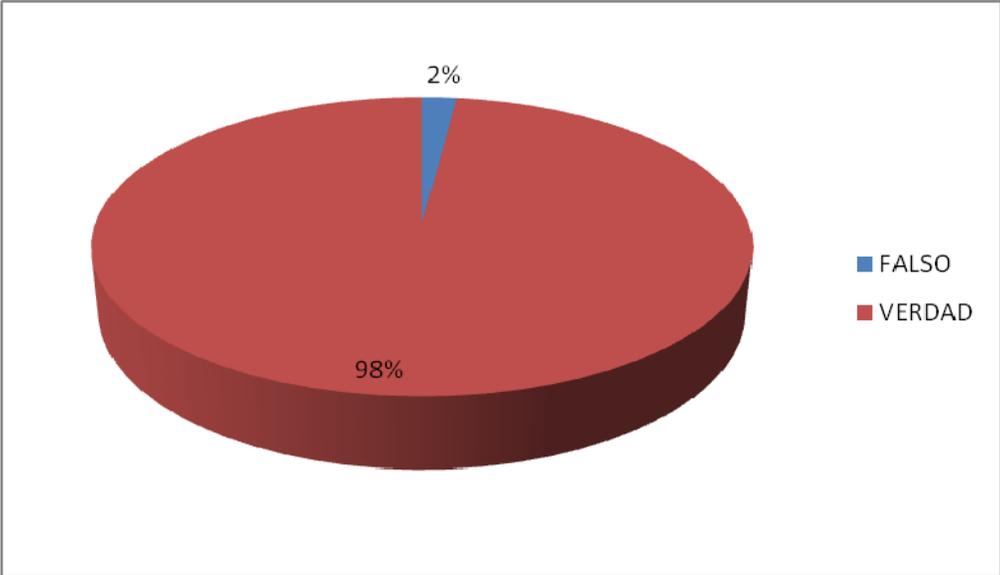


Gráfico No. 10. Características de los ascensores para hoteles 5 estrellas.

A pesar de que las personas creen que un hotel de alta categoría debe contar con un ascensor, no saben que el requisito para hoteles 5 estrellas establece que deben contar un uno desde 3 pisos o más.

10. ¿Se siente usted desinformado frente al tema de la categorización hotelera?

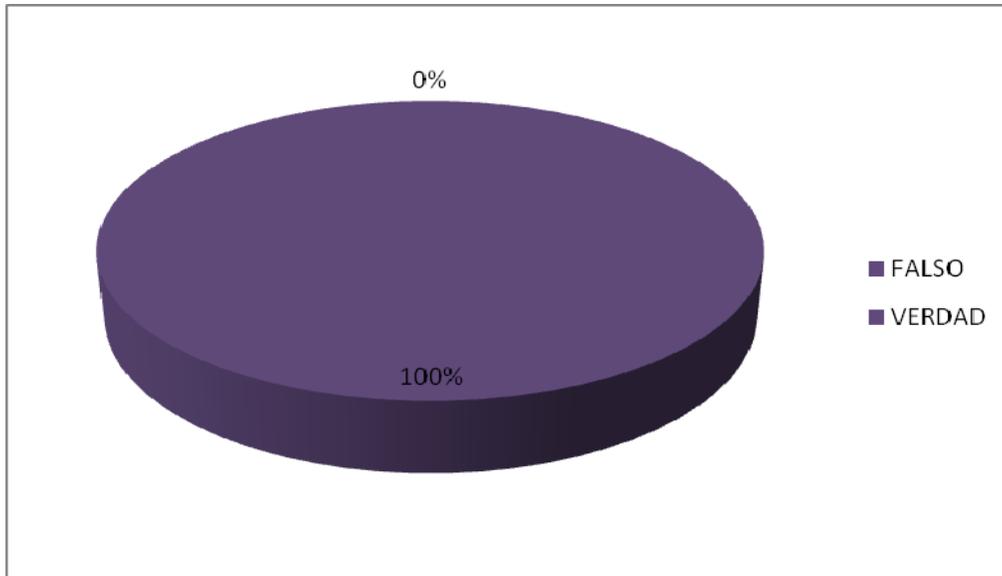


Grafico No. 11. Opinión personal de los encuestados. Elaborado por los autores.

El 100% de la muestra se siente desinformado frente al tema de a categorización hotelera, aunque conocen y comprenden la categorización, no entienden las características específicas que diferencia cada categoría. En términos generales, las personas conocen la existencia de las categorías hoteleras otorgadas por un número de estrellas de 1 a 5, donde 1 representa la categoría más baja y 5 la más alta; y se comprueba que los cualificadores de calidad, en este caso, las características de la categorización hotelera, no son realmente entendidos por el público.

ANALISIS POR CATEGORIAS DE LOS CUALIFICADORES DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA

A partir del análisis de la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, se extrae los factores de evaluación de cada categoría, que permitió establecer una lista en tablas de las características que ofrecerá los principales criterios que el público tendrá en cuenta al momento de reconocer los aspectos que son más importantes en el servicio de desea percibir.

1. Factores de evaluación, requisitos de planta y servicio para la categoría 1 estrellas:

Como mínimo, desde la categoría 1 estrella, se deben cumplir una serie de características básicas que representan los factores de evaluación. La categorización aumenta a medida que son complementadas estas características elementales. En esta parte del trabajo de investigación se presenta la extracción de las características de acuerdo a los factores de evaluación sobre requisitos de planta, accesibilidad y servicio por cada categoría. La extracción de las características se realiza por medio de las Tablas a continuación:

REQUISITOS DE PLANTA
PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO
<i>EDIFICIO</i>
Iluminación de emergencia en áreas publicas
Señalización arquitectónica
Señalización de seguridad
Sistema de emergencia
Tomas eléctricas en todas las áreas
<i>AREAS VERDES</i>
Registro y mantenimiento que garanticen su buen estado
ESPACIOS PUBLICOS
<i>EMERGENCIAS</i>
Detectores de humo o de calor
Mecanismos de extinción contra incendios
Alarma contra incendio
Salida de emergencia
Plan de emergencias
<i>RECEPCION</i>
Area habitada con mostrador
Zona exterior inmediata al establecimiento limpia e iluminada
Caja o cajilla de seguridad
<i>BANOS PUBLICOS</i>
Baño para cada genero
Ventilación de olores
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas
Piso antideslizante
<i>ZONAS GENERALES</i>
Deposito de herramientas
Cuarto para basuras
Manual de manejo de residuos
Tanques de combustible reglamentados
Subestación eléctrica
Identificación de áreas de controles eléctricos
Identificación del área de control telefónico
Redes eléctricas protegidas
<i>ZONAS DE PERSONAL</i>
Comedor propio
Baños
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas
Oficina para el personal de administración
Requerimientos mínimos para la edificación
Espacios públicos
Ascensores
Recepción
Habitaciones
Baños públicos
Baños de las habitaciones
Baños del personal
Alimentos y bebidas
Reservas de agua

REQUISITOS DE SERVICIO	
ESPACIOS PUBLICOS	SERVICIO DE RESERVAS
MANTENIMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO	Atención según protocolo
Limpieza, higiene, ventilación y registro de limpieza diario	Registro y atención de especificaciones de solicitud de acuerdo al hotel
Cortinas o persianas en buen estado	Medios que faciliten prontitud, fiabilidad y eficacia
Mecanismos de funcionamiento de cortinas o similares en buen estado	Registro inmediato y confirmación conforme al hotel
Ausencia de olores y ruidos	Respeto de reservas confirmadas
SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO	Documentación y justificación de cambios
Aislamiento del ruido procedente del exterior	Documentar información del solicitante
BANOS PUBLICOS	Control de reservas admitidas y previsibles para cupos
Papel higiénico	SERVICIO DE TELEFONO
Jabón líquido	24 horas local, nacional e internacional
Toallas de papel	Registrar mensajes
SERVICIO DE RECEPCION	Listado actualizado de extensiones de departamentos, emergencia e indicativos
Atención 24 horas	HABITACIONES
Evaluación de número de entradas y salidas	VENTANAS
Trato al cliente según protocolo	Cortinas o similares sin manchas o roturas
Listado actualizado de huéspedes	Buen funcionamiento del mecanismo
Listado de actividades actualizado (cuando aplique)	ROPA DE CAMA
Información turística actualizada	protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los
Información de servicios del establecimiento	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
Información al cliente en general	Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y
Recepción segura de mensajes y paquetes	Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.
Mapa local y regional	BANO DE HABITACIONES
Informe de entradas y salidas e incidencias relevantes	Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m,
Conservación de datos históricos personales del huésped	Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y
Medios de comunicación con maletero, botones, taxis o similares	Un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)
SERVICIO AL CLIENTE	ALIMENTOS Y BEBIDAS
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS	Recetas
Debe disponer de sistema interno	Protocolo documentado
Atención de quejas dentro de la estadía del cliente	Vajilla cerámica o porcelana
Consideración de resultados, análisis y cambios oportunos	Cristalería en vidrio
Aclaración de quejas a clientes	Cubertería acero calibre 18
Medios de registros	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
Respuestas y soluciones	SERVICIOS BASICOS
Evidencia de acciones tomadas	servicio básico de teléfono público
Garantía de atención y acciones preventivas futuras	SERVICIOS EXTRAS
Análisis y seguimiento	Servicio extra facilitador de servicios locales
Análisis de circunstancias especiales	Botiquín 1eros auxilios según ARP
Constancia de características especiales de clientes	Periódico en recepción
Indicadores	Seguro de huéspedes
Programa de mejoramiento	SEGURIDAD
REGISTRO Y ACOMODACION (CHECK IN)	24 horas
Informe de hora	Control de acceso
Indicaciones precisas	Control visitantes no alojados
Cambio de habitaciones de acuerdo al protocolo	Fácil recuperación de objetos olvidados mínimo por un mes
Conocimiento del personal sobre el hotel servicios y planta	Personal formado y capacitado
Disposición de habitaciones	Entrega de llave únicamente a la persona registrada
Servicio de custodia de maletas	PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO
Servicios gratuitos en como compensación por retraso	Establecer y documentar perfiles requeridos
Medios para comprobar reservas y asignación de habitaciones	Programas de entrenamiento y capacitación
CANCELACION DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)	Garantizar competencias laborales
Informe de hora	Uniformados e identificados
Servicio 24 horas	Conocimiento de la zona y lugares y actividades de interés
Cuenta detallada y clara	POLITICA DE CALIDAD
Diferentes medios de pago y visibles al público	Políticas aplicadas a los objetivos del hotel
Comprobación de tarjetas	EVALUACION DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS
Medios para pronta facturación y para contingencias	Disponer de un mecanismo
Información pertinente para las áreas involucradas	Evaluación conforme a políticas
	Medición, seguimiento y toma de acciones

2. Factores de evaluación, requisitos de planta y servicio para la categoría 2 estrellas:

No existe un cambio drástico entre la categoría 1 y 2 estrellas. Los requisitos de planta de mantienen en las mismas condiciones y en los requisitos de servicio contemplar 2 nuevas características que ofrecen llamada de despertador y recogida de maletas en la habitación.

3. Factores de evaluación, requisitos de planta y servicio para la categoría 3 estrellas:

El porcentaje de capacidad de los estacionamientos, que se incluyen a partir de la categoría 3 estrellas, aumenta de una a otra, en los requisitos de planta y para los requisitos de servicio se incluye la llamada de despertador.

REQUISITOS DE PLANTA
PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO
<i>ESTACIONAMIENTO</i>
Contar con uno
Dentro o fuera del hotel, privado equivalente al 15% de las habitaciones
Medidas que garantizan la seguridad del vehículo
<i>ENTRADA DE SERVICIO</i>
Independiente a los huéspedes
ESPACIOS PUBLICOS
<i>RECEPCION</i>
Lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, que permita la identificación para la entrega a su propietario

REQUISITOS DE SERVICIO	
SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO	HABITACIONES
Aislamiento del ruido procedente del exterior	SEGURIDAD
ESTACIONAMIENTO	Tener instrucciones de emergencia y evacuación visibles en la entrada de la habitación
Prestar mínimo el servicio de valet parking, si este se encuentra fuera del hotel	ENSERES
SERVICIO DE BOTONES	Una guía turística de la ciudad
Mediante llamada telefónica	Señal de TV con canales nacionales e internacionales
Cuando el cliente lo requiera	Mínimo tv 19" en habitaciones junior suite
En caso de grupos contar con un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas y equipaje	Control remoto para cada TV
SERVICIO DE RECEPCIÓN	Teléfono
Recursos para la correcta atención de los grupos	Tarifas en lugar visible
SERVICIO AL CLIENTE	Cajilla de seguridad
REGISTRO Y ACOMODACIÓN (CHECK IN)	Espejo de cuerpo entero
Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos	Un portamaletas
Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee y mecanismos para grupos	ROPA DE CAMA
CANCELACION DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)	Dos almohadas por cada huésped
Prestar servicio de custodia de metales	BAÑO DE HABITACIONES
SERVICIO DE RESERVAS	Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial para cada huésped
Facilitar la coordinación entre departamentos para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes	Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m ² , peso 274 gm
Tener archivo sistematizado histórico de clientes	Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m
Disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes	Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped
Tener un programa de fidelización de clientes.	Un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Un inventario de 1,5 rodapié por baño
SERVICIOS BASICOS	ARTICULOS Y ENSERES
Información servicios de restaurante, comedor y demás complementarios del hotel	Papel higiénico
Servicio de Fax	Amenites
Un equipo de computo con internet	Misceláneos
Servicio de lavandería	Secador de cabello a solicitud del cliente
SERVICIOS EXTRAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS
Facilitar el servicio de alquiler de vehículos	Carta de alimentos
Facilitar el pago en moneda extranjera	Carta de licores en español e inglés
SEGURIDAD	Suministro de hielo en horas limitadas
Accesos que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros que garanticen su seguridad	Room Service en horas limitadas
	Cubiertos de acero calibre 18/5

4. Factores de evaluación, requisitos de planta y servicio para la categoría 4 estrellas:

REQUISITOS DE PLANTA
PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO
<i>EDIFICIO</i>
Cubierta para lluvia en la entrada principal
<i>ESTACIONAMIENTO</i>
Dentro o fuera del hotel, privado equivalente al 20% de las habitaciones
ESPACIOS PUBLICOS
<i>EMERGENCIAS</i>
Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.
<i>ASCENSOR</i>
Ascensor de servicio si tiene cinco (5) pisos o más.
<i>RECEPCION</i>
Sala de recibo de huéspedes independiente del área de recepción
Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable)
Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped
<i>BAÑOS PÚBLICOS</i>
Más de una batería de baño
CLIMATIZACIÓN
Área cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.
ALIMENTOS Y BEBIDAS
Espacio para alimentos y bebidas
ZONAS GENERALES
Área de mantenimiento general
Salón de reuniones

REQUISITOS DE SERVICIO	
ESPACIOS PÚBLICOS	SERVICIO DE RESTAURANTE
MANTENIMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO	Tener un restaurante
Exposición de arte regional	Garantizar que los manteles, cubre manteles encuentren en perfecto estado
Objetos de arte originales	rotación de clientes.
SERVICIO DE BOTONES	SERVICIO DE BAR
Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes	Servicio
número de piezas y propietario de los mismos	PERSONAL
Instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.	Explicación de la preparación de los platos a solicitud del huésped
SERVICIO AL CLIENTE	Planeación y control de la producción de alimentos
REGISTRO Y ACOMODACIÓN (CHECK IN)	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
existe una reserva	SERVICIOS BÁSICOS
CANCELACION DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)	de computo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora)
de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio,	Propio o contratado salón de belleza
HABITACIONES	Propio o contratado el servicio de asistencia médica las 24 (h) horas
ENSERES	TRANSPORTE
Televisor de 25 pulgadas en suite	24 Horas de Servicio
Papel y sobres	reservas
Revistas nacionales a solicitud del huésped	servicio
ROPA DE CAMA	este servicio
Tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama	SERVICIO EN ÁREAS RECREATIVAS
Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped	sala de ejercicios, piscina, relajación y belleza sean contratados fuera del hotel.
BAÑO DE HABITACIONES	Carta de vinos
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m ² , peso 349 gm	Suministro de hielo las 24 horas
Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial)	Un protocolo de servicio documentado
	Cubiertos según especificaciones de cada plato
	Cristalería según bebida

5. Factores de evaluación, requisitos de planta y servicio para la categoría 5 estrellas:

REQUISITOS DE PLANTA
PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO
ENTRADA DE CLIENTES
Mínimo tener un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal
ESPACIOS PÚBLICOS
ASCENSOR
Un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad
CORREDORES/PASILLO
Mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto
ALIMENTOS Y BEBIDAS
En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.
El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.
ZONAS DE PERSONAL
Vestieres y duchas separados por género

REQUISITOS DE SERVICIO	
SERVICIO DE PORTERIA	ROPA DE CAMA
24 Horas	Disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped
Servicio según protocolo	BAÑO DE HABITACIONES
SERVICIO DE CONSEJERIA	Toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m ² , peso 376 gm
Prestar servicio de consejería	Salida de baño
Garantizar que mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras	ALIMENTOS Y BEBIDAS
Garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía.	Carta de alimentos en español y en inglés
SERVICIO DE BOTONES	Carta de vinos en español y en inglés
24 Horas	Room service 24 horas
SERVICIO DE RESERVAS	PERSONAL
Garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado	Tener un jefe de servicio con conocimientos de somelier
HABITACIONES	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
ENSERES	SERVICIOS BASICOS
Televisor de 25 pulgadas en junior suite	Ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos
televisor de 29 pulgadas en suites	Tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos
Periódico a solicitud de huéspedes	SERVICIOS EXTRAS
Servicio de mini bar con nevera	Periódico disponible en áreas públicas
Aparato reproductor de video a solicitud de huéspedes	Facilitar el acceso a servicios médicos
AREA DE COCINA	Prestar el servicio de brillo de calzado
Como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería	

6. Factores de evaluación, requisitos de accesibilidad para las categorías 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas:

Los requisitos de accesibilidad para las categorías de 1 a 5 estrellas contemplan 4 características. Desde la categoría 3 estrellas, los requisitos de accesibilidad solicitan al hotel contar con mínimo el 2% del servicio de estacionamiento privado para personas indispacitadas.

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD
CONCEPTOS
PLANTA DEL EDIFICIO
Ingreso a todas las áreas para personas discapacitadas
Baños áreas públicas para personas discapacitadas
Ingreso al área de habitaciones para personas discapacitadas
2% de la habitaciones para personas discapacitadas

VIII. CONCLUSIONES

- A partir de la recolección y análisis de la información, se realizó una aproximación en cuanto a la percepción del cliente frente a los cualificadores en el sector de calidad, dando como resultado que el público encuestado no comprende los cualificadores de calidad existentes para el Sector Hotelero Colombiano, aunque refieren tener claridad frente a la clasificación por estrellas según la calidad de los mismos. Lo anterior, se evidencia en la falta de conocimiento de las características específicas de cada categoría, que permite reconocerlas y diferenciarlas. Es así como se identifica la necesidad de informar al público en general sobre los cualificadores de calidad para hoteles en Colombia, y de esta forma aportar en el cumplimiento de sus expectativas como clientes.

- Todas las categorías soportan su evaluación a partir de cuatro requisitos básicos: planta, accesibilidad, servicio y legales. Respecto al requisito de planta, la norma asegura como aspectos mínimos: iluminación, señalización, sistemas de emergencia, mantenimiento de zonas verdes, recepción, cajillas de seguridad, baños públicos, ventilación y zonas generales; en cuanto al requisito de accesibilidad, esta contempla cuatro conceptos los cuales se contemplan en todas las categorías; finalmente, respecto a los requisitos de servicio, la norma obliga a los establecimientos a prestar servicios básicos en baños públicos, recepción, check in, check out, reservas y servicio al cliente en general. Lo anterior, permite establecer los criterios generales en los cuales el cliente debe fijarse al momento de exigir algún servicio en el sector hotelero y de esta forma tener la seguridad de que va a recibir lo que necesita.

- La Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, cuyo objetivo principal es garantizar la prestación efectiva del servicio al usuario del sector hotelero, contempla el concepto de calidad no solo en términos estructurales en lo referente a la planta física sino también en términos del servicio, siendo este un criterio importante en el fortalecimiento del turismo en el país. Sin embargo, estando en un mundo globalizado, en donde el servicio se mide a través de altos estándares de calidad, se hace necesario implementar estrategias que optimicen la prestación del mismo y la satisfacción del cliente. Dichos mecanismos deben ser de conocimiento público tanto para los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje como para los usuarios o clientes.

IX. RECOMENDACIONES

- Una organización en el Sector Hotelero en Colombia, que desee mejorar de forma continua e implementar sistemas de calidad en los servicios que presta, tiene que entrar a medir y evaluar el grado de satisfacción percibido por el cliente; sin olvidar que un buen servicio tiene una serie de características inmersas, que deben ser de pleno conocimiento tanto por el operador del servicio como por el usuario. Por lo anterior se recomienda que todas las empresas centren sus objetivos en este proceso, a fin de lograr la certificación en calidad, que permite demostrar su categoría al exhibir el alcance para los cuales ha sido certificado el establecimiento.

- Se hace necesario concientizar a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, en cuanto al servicio que ofrecen, el cual debe estar sustentando según la normatividad y las características propias de la categoría en la cual se encuentra su establecimiento; y por otra parte al público en general y potencial usuario del servicio hotelero en Colombia, para que conozca las características del establecimiento hotelero que desea utilizar, a fin de que éste cumpla sus expectativas y logre su total satisfacción.

- Se requiere promover a través de las entidades públicas y privadas relacionadas con el sector turístico y hotelero en Colombia, estrategias de divulgación de la normatividad dirigidas al público en general, a fin de que éste pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico acorde con sus expectativas y lo que está pagando. Es así como se plantea la presente propuesta, que tiene como objetivo

brindar una herramienta de fácil comprensión, que le permita al usuario del servicio hotelero en Colombia conocer los cualificadores del sector hotelero y su respectiva categorización, y así solicitar un servicio de calidad que le brinde satisfacción.

BIBLIOGRAFIA

Albacete, C.A. (2004). *Calidad de servicio en alojamientos rurales*. Granada: Universidad de Granada.

Colombiana, A. h. (2003). *Norma tecnica sectorial hoteleta colombiana 003*.

ICONTEC, 2000. *Norma Internacional ISO 9000*.

ICONTEC. *Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana. NTSH-2006*. COTELCO. Consultada en: <http://www.cotelco.org/comunicados/2010/enero/ene27.htm>. 16-08-2010

García, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Madrid: Editorial Síntesis.

Heckmann, G, 2003. *Medición de la Calidad de los Servicios*. Universidad del Cema, Maestría en Dirección de Empresas. Buenos Aires. Consultada en: http://www.ucema.edu.ar/posgrado/download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf. 16-08-2010.

Juran, J.M.; Gryna, F.M. (1993). *Manual de control de la calidad*. Madrid: McGraw-Hill.

Mestres Soler, J. R. (1999): *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p. 1.

Ministerio de comercio, i. y. (2005). Resolución número 0657 .

Ministerio de comercio, i. y. (2006). Resolución No. 0320.

Ministerio de Transportes, turismo y comunicaciones RD 1634/1983 de 15 de junio BOE de 17-6-83.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. y BERRY, L. (1994b). «*Alternative scales for measuring service quality. A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria*». *Journal of Retailing*, 70 (pp. 201-230).

Ministerio de Transportes, turismo y comunicaciones RD 1634/1983 de 15 de junio BOE de 17-6-83.

PROPUESTA "CATEGORIZACION HOTELERA EN COLOMBIA POR ESTRELLAS": Cualificadores de calidad



En Colombia uno de los grandes sectores que aporta a la economía del país es el Turismo, una industria que día a día requiere la optimización de los servicios que presta, enmarcándolos en altos estándares de calidad. Es así como los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, tienen el deber de implementar la Norma Técnica Sectorial Hotelera Colombiana (NTSH) 006, la cual garantiza a través de la categorización hotelera, que el establecimiento cumple con los estándares establecidos para cada categoría y así mismo le brinda al consumidor las garantías necesarias para que se cumplan sus expectativas y se logre su satisfacción. En este sentido se hace necesario que ambas partes conozcan y comprendan cada uno de los cualificadores que caracterizan al sector hotelero. Es por lo anterior que se plantea la presente propuesta cuyo objetivo es brindar al público en general una herramienta que le permita identificar y reconocer la categorización hotelera y de esta forma exigir un servicio de calidad.

**REQUISITOS DE PLANTA
PLANTA DE ESTABLECIMIENTO
EDIFICIO**

	1	2	3	4	5
					
					
SALVAMENTO Y VÍAS DE SEGURIDAD					
					
Iluminación de emergencia en áreas publicas	X	X	X	X	X
Señalización arquitectónica	X	X	X	X	X
Señalización de seguridad	X	X	X	X	X
Sistema de emergencia	X	X	X	X	X
Tomas eléctricas en todas las áreas	X	X	X	X	X
Estacionamiento			X	X	X
Entrada de Servicio			X	X	X
Cubierta de lluvia en la entrada principal				X	X
Entrada de Clientes					X
Accesibilidad	X	X	X	X	
AREAS VERDES					
Registro y mantenimiento que garanticen su buen estado	X	X	X	X	X
ESPACIOS PUBLICOS					
EMERGENCIAS					
Detectores de humo o de calor	X	X	X	X	X
Mecanismos de extinción contra incendios	X	X	X	X	X
Alarma contra incendio	X	X	X	X	X
Salida de Emergencia	X	X	X	X	X
Plan de Emergencias	X	X	X	X	X
Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos y zonas publicas				X	X
Ascensor				X	X
Corredores-Pasillo de 1,2 mts X 1,2 mtn X 2,1 mts por cada habitación					X
RECEPCION					
Área habitada con mostrador	X	X	X	X	X
Zona Exterior inmediata al establecimiento limpia e iluminada	X	X	X	X	X
Caja o cajilla de seguridad	X	X	X	X	X



Lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, que permita la identificación para la entrega a su propietario			X	X	X
Sala de recibo de huéspedes independiente del área de recepción				X	X
Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de asistentes a eventos				X	X
Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud del huésped				X	X
BAÑOS PUBLICOS					
Baño para cada genero	X	X	X	X	X
Ventilación de olores	X	X	X	X	X
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas	X	X	X	X	X
Piso antideslizante	X	X	X	X	X
Mas de una batería de baños				X	X
CLIMATIZACION					
Áreas cerradas a una temperatura de 16° C y 24° C.				X	X
ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Espacio para Alimentos y Bebidas				X	X
En cuanto al almacenamiento de vino debe cumplir requisitos mínimos					X
El hotel debe tener tanque de reserva como mínimo de 2 días de consumo					X
ZONAS GENERALES					
Deposito de herramientas	X	X	X	X	X
Cuarto de basuras	X	X	X	X	X
Manual de manejo de residuos	X	X	X	X	X
Tanques de combustible reglamentados	X	X	X	X	X
Subestación eléctrica	X	X	X	X	X
Identificación de áreas de controles eléctricos	X	X	X	X	X
Identificación del área de control telefónico	X	X	X	X	X
redes eléctricas protegidas	X	X	X	X	X



Área de Mantenimiento general				X	X
Salón de Reuniones				X	X
ZONA PERSONAL					
Comedor propio	X	X	X	X	X
BAÑOS PUBLICOS	X	X	X	X	X
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas	X	X	X	X	X
Oficina para el personal de administración	X	X	X	X	X
Requerimientos mínimos de edificación	X	X	X	X	X
Espacios Públicos	X	X	X	X	X
Ascensores	X	X	X	X	X
Recepción	X	X	X	X	X
Habitaciones	X	X	X	X	X
Baños Públicos	X	X	X	X	X
Baños de las habitaciones	X	X	X	X	X
Baños del personal	X	X	X	X	X
Alimentos y bebidas	X	X	X	X	X
Reservas de Agua	X	X	X	X	X
Vestieres y duchas separados por genero					X

**REQUISITOS DE SERVICIO
ESPACIOS PUBLICOS**



MANTENIMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO	1	2	3	4	5
Limpieza, higiene, ventilación y registro de limpieza diario	X	X	X	X	X
Cortinas o persianas en buen estado	X	X	X	X	X
Mecanismo de funcionamiento de cortinas en buen estado	X	X	X	X	X
Ausencia de Olores y ruidos	X	X	X	X	X
Exposición de arte regional				X	X
Objetos de arte originales				X	X
SERVICIO DE ESTABLECIMIENTO					
Aislamiento del ruido procedente del exterior	X	X	X	X	X
ESTACIONAMIENTO					
Prestar mínimo el servicio de valet parking, si este se encuentra fuera del hotel			X	X	X
SERVICIO DE BOTONES					
Mediante llamada telefónica			X	X	X
Cuando el cliente lo requiera			X	X	X
En caso de grupos contar con un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros			X	X	X
Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes				X	X
Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones,				X	X
Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.				X	X
24 Horas					X



SERVICIO DE PORTERIA					
24 Horas					X
Servicio según protocolo					X
SERVICIO DE CONSEJERIA					
Prestar servicio de consejería					X
Garantizar que mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y huéspedes durante su estadía.					X
BAÑOS PUBLICOS					
Papel higiénico	X	X	X	X	X
Jabón líquido	X	X	X	X	X
Toallas de Papel	X	X	X	X	X
SERVICIO DE RECEPCION					
Atención 24 horas	X	X	X	X	X
Evaluación de número de entradas y salidas	X	X	X	X	X
Trato al cliente según el protocolo	X	X	X	X	X
Listado actualizado de huéspedes	X	X	X	X	X
Listado de actividades actualizado (cuando aplique)	X	X	X	X	X
Información turística actualizada	X	X	X	X	X
Información de servicios del establecimiento	X	X	X	X	X
Información al cliente en general	X	X	X	X	X
Recepción segura de mensajes y paquetes	X	X	X	X	X
Mapa local y regional		X	X	X	X
Informe de entradas y salidas e incidencias relevantes		X	X	X	X



Conservación de datos históricos personales del huésped	X	X	X	X	X
Medios de comunicación con maletero, botones, taxis o similares	X	X	X	X	X
Llamada de despertador	X	X	X	X	X
Recursos para la correcta atención de los grupos			X	X	X
SERVICIO AL CLIENTE					
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS					
Debe disponer de sistema interno	X	X	X	X	X
Atención de quejas dentro de la estancia del cliente	X	X	X	X	X
Consideración de resultados, análisis y cambios oportunos	X	X	X	X	X
Aclaración de quejas a clientes	X	X	X	X	X
Medios de registros	X	X	X	X	X
Respuestas y soluciones	X	X	X	X	X
Evidencia de acciones tomadas	X	X	X	X	X
Garantía de atención y acciones preventivas futuras	X	X	X	X	X
Análisis y seguimiento	X	X	X	X	X
Análisis de circunstancias especiales	X	X	X	X	X
Constancia de características especiales de clientes	X	X	X	X	X
Indicadores	X	X	X	X	X
Programa de mejoramiento	X	X	X	X	X
REGISTRO Y ACOMODACIÓN (CHECK IN)					
Informe de hora	X	X	X	X	X
Indicaciones precisas	X	X	X	X	X
Cambio de habitaciones de acuerdo al protocolo	X	X	X	X	X
Conocimiento del personal sobre el hotel servicios y planta	X	X	X	X	X



Disposición de habitaciones	X	X	X	X	X
Servicio de custodia de maletas	X	X	X	X	X
Servicios gratuitos en como compensación por retraso	X	X	X	X	X
Medios para comprobar reservas y asignación de habitaciones	X	X	X	X	X
Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos			X	X	X
Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee y mecanismos para			X	X	X
Elaborar el pre registro correspondiente a cada a cliente con anterioridad a su llegada, si existe una reserva				X	X
CANCELACION DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)					
Informe de hora	X	X	X	X	X
Servicio 24 horas	X	X	X	X	X
Cuenta detallada y clara	X	X	X	X	X
Diferentes medios de pago y visibles al público	X	X	X	X	X
Comprobación de tarjetas		X	X	X	X
Medios para pronta facturación y para contingencias	X	X	X	X	X
Información pertinente para las áreas involucradas	X	X	X	X	X
Recogida de maletas en la habitación	X	X	X	X	X
Prestar servicio de custodia de metales			X	X	X
Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio.				X	X
REQUISITOS DE SERVICIO SERVICIO DE RESERVAS					
Atención según protocolo	X	X	X	X	X

Buscar hotel

Localidad o nombre del hotel

Fecha entrada Fecha salida

Ha seleccionado noches

Habitaciones

Tarifa 1 Habitación 1 Habitación 2 Habitación 3

[Ver sus últimas reservas](#)

Buscar

Ahora en tus reservas de Hotel con un

-5%

descuento extra

El descuento se aplicará en el momento del pago de la reserva (excepto en reservas con pago directo)



Registro y atención de especificaciones de solicitud de acuerdo al hotel	X	X	X	X	X
Medios que faciliten prontitud, fiabilidad y eficacia	X	X	X	X	X
Registro inmediato y confirmación conforme al hotel	X	X	X	X	X
Respeto de reservas confirmadas	X	X	X	X	X
Documentación y justificación de cambios	X	X	X	X	X
Documentar información del solicitante	X	X	X	X	X
Control de reservas admitidas y previsible para cupos	X	X	X	X	X
Facilitar la coordinación entre departamentos para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes			X	X	X
Tener archivo sistematizado histórico de clientes			X	X	X
Tener un programa de fidelización de clientes.			X	X	X
Garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado					X
SERVICIO DE TELEFONO					
24 horas <u>local, nacional e internacional</u>	X	X	X	X	X
Registrar mensajes	X	X	X	X	X
Listado actualizado de extensiones de departamentos, emergencia e indicativos	X	X	X	X	X
HABITACIONES					
SEGURIDAD					
Tener instrucciones de emergencia y evacuación visibles en la entrada de la habitación			X	X	X
ENSERES					
Una guía turística de la ciudad			X	X	X

	Señal de TV con canales nacionales e internacionales			X	X	X	
	Mínimo tv 19" en habitaciones junior suite			X	X	X	
	Control remoto para cada TV			X	X	X	
	Teléfono			X	X	X	
	Tarifas en lugar visible			X	X	X	
	Cajilla de seguridad			X	X	X	
	Espejo de cuerpo entero			X	X	X	
	Un portamaletas			X	X	X	
	Televisor de 25 pulgadas en suite				X	X	
	Papel y sobres				X	X	
	Revistas nacionales a solicitud del huésped				X	X	
	Televisor de 25 pulgadas en junior suite					X	
	televisor de 29 pulgadas en suites					X	
	Periódico a solicitud de huéspedes					X	
	Aparato reproductor de video a solicitud de huéspedes					X	
	VENTANAS						
	Cortinas o similares sin manchas o roturas	X	X	X	X	X	
Buen funcionamiento del mecanismo	X	X	X	X	X		
ROPA DE CAMA							
protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones	X	X	X	X	X		
Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón	X	X	X	X	X		
Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón	X	X	X	X	X		
Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama	X	X	X	X	X		
Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.			X	X	X		
Dos almohadas por cada huésped				X	X		
Tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama				X	X		

	Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped				X	X
	Disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped				X	X
	BAÑO DE HABITACIONES					
	Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m	X	X	X	X	X
	Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m.	X	X	X	X	X
	Un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)			X	X	X
	Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial para cada huésped			X	X	X
	Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m ² , peso 274 gm			X	X	X
	Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m			X	X	X
	Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped			X	X	X
	Un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.			X	X	X
	Un inventario de 1,5 rodapié por baño				X	X
	Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m ² , peso 349				X	X
	Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial)			X	X	X
	Toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m ² , peso 376 gm					X
ARTICULOS Y ENSERES						
Papel higiénico			X	X	X	
Amenite			X	X	X	
Secador de cabello a solicitud del cliente						
SERVICIO DE RESTAURANTE						
Tener un restaurante				X	X	
Garantizar que los manteles, cubre manteles encuentran en perfecto estado				X	X	



	Garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela son cambiados en cada				X	X
	AREA DE COCINA					
	Como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería					X
	SERVICIO DE BAR					
Servicio						
PERSONAL						
	Explicación de la preparación de los platos a solicitud del huésped				X	X
	Planeación y control de la producción de alimentos				X	X
	Tener un jefe de servicio con conocimientos de somelier					X
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ALIMENTOS Y BEBIDAS						
Recetas	X	X	X	X	X	X
Protocolo documentado	X	X	X	X	X	X
Vajilla cerámica o porcelana	X	X	X	X	X	X
Cristalería en vidrio	X	X	X	X	X	X
Cubertería acero calibre 18			X	X	X	X
Carta de alimentos			X	X	X	X
Carta de licores en español e inglés			X	X	X	X
Suministro de hielo en horas limitadas			X	X	X	X
Room Service en horas limitadas			X	X	X	X
Cubiertos de acero calibre 18/5			X	X	X	X
Carta de alimentos en español y en inglés						X
Room service 24 horas						X
SERVICIOS BASICOS						
Servicio básico de teléfono público			X	X	X	X
Información servicios de restaurante, comedor y demás complementarios del hotel			X	X	X	X
Un equipo de computo con internet				X	X	X

	Servicio de lavandería				X	X
					X	X
	Un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de computo con programas vigentes (fax, fotocopidora, teléfono, Internet, impresora)					
	Propio o contratado salón de belleza				X	X
	Propio o contratado el servicio de asistencia médica las 24 (h) horas				X	X
	Ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos					X
	Tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos					X
	TRANSPORTE					
	Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de Reservas				X	X
	24 horas de servicio				X	X
	Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan				X	X
	Garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio				X	X
	SERVICIO EN AREAS RECREATIVAS					
Sala de ejercicios, piscina, relajación y belleza sean contratados fuera del hotel.					X	X
Carta de vinos					X	X
Suministro de hielo las 24 horas					X	X
Un protocolo de servicio documentado	X	X	X		X	X
Cubiertos según especificaciones de cada plato	X	X	X		X	X
Cristalería según bebida	X	X	X		X	X



SERVICIOS EXTRAS					
Servicio extra facilitador de servicios locales			X	X	X
Botiquín 1eros auxilios según ARP			X	X	X
Periódico en recepción	X	X	X	X	X
Seguro de huéspedes	X	X	X	X	X
Facilitar el servicio de alquiler de vehículos	X	X	X	X	X
Facilitar el pago en moneda extranjera	X	X	X	X	X
Periódico disponible en áreas públicas					X
Facilitar el acceso a servicios médicos					X
Prestar el servicio de brillo de calzado					X
SEGURIDAD					
24 horas			X	X	X
Control de acceso	X	X	X	X	X
Control visitantes no alojados	X	X	X	X	X
Fácil recuperación de objetos olvidados mínimo por un mes					
Personal formado y capacitado	X	X	X	X	X
Entrega de llave únicamente a la persona registrada	X	X	X	X	X
Accesos que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados	X	X	X	X	X
PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO					
Establecer y documentar perfiles requerido	X	X	X	X	X
Programas de entrenamiento y capacitación	X	X	X	X	X
Garantizar competencias laborales	X	X	X	X	X
Uniformados e identificados	X	X	X	X	X
Conocimiento de la zona y lugares y actividades de interés	X	X	X	X	X
POLÍTICA DE CALIDAD					
	X	X	X	X	X
Políticas aplicadas a los objetivos del hotel					



EVALUACION DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

Disponer de un mecanismo	X	X	X	X	X
Evaluación conforme a políticas	X	X	X	X	X
Medición, seguimiento toma de acciones	X	X	X	X	X

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA ¿Cómo el público reconoce la categorización hotelera colombiana?

1. ¿Usted sabe qué es la categorización hotelera?

Sí	
No	

Preguntas con única respuesta

2. La categorización hotelera se realiza con el otorgamiento de:

.	Tenedores	
.	Letras	
.	Estrellas	
.	Números	

Según lo anterior, señale la cantidad que se otorga

				0

Escriba el número de la que representa mejor categoría.

3. La categorización hotelera se establece como referencia de:

.	Ubicación del hotel	
.	Calidad de servicio	
.	Estrato de los usuarios	
.	Todas las anteriores	
.	a y b	
.	a y c	

4. Un hotel de 5 estrellas es mejor a un hotel de 4, porque el de 5 le ofrece:

.	Servicio de botones mediante llamada telefónica	
.	Presta servicio de mini bar con nevera	
.	Una estrada de servicio diferente a la de los huéspedes	
.	Todas las anteriores	
.	a y b	

5. Un hotel 2 estrellas no cuenta con servicio de:

.	Limpieza, higiene y ventilación adecuada	
.	Papel higiénico en baños públicos	
.	Recogida de maletas en la habitación	
.	Salón de belleza	

.		
.	Todas las anteriores	
.	a, b y d	

6. El servicio extra de facilitar el pago en moneda extranjera, es una característica de un hotel:

.	1 estrella	
.	2 estrellas	
.	3 estrellas	
.	4 estrellas	
.	5 estrellas	
.	Todas las anteriores	
.	a, b y c	

.	c. d y e	
.	d y e	

Responda Falso o Verdadero

7. Los hoteles con categoría 1 y 2 estrellas, no cuentan con una planta física adecuada para la accesibilidad de personas discapacitadas.

Falso	
Verdadero	

8. Los hoteles con 3 estrellas no tienen una entrada de servicio independiente a la de los huéspedes.

Falso	
Verdadero	

9. Un hotel con 5 estrellas, tiene la obligación de contar con un ascensor si este tiene 5 pisos o más.

Falso	
-------	--

Verdadero	
-----------	--

10. ¿Se siente usted desinformado frente al tema de la categorización hotelera?

Sí	
No	

!!!Gracias por su tiempo!!!

ANEXO 2: Cuadro Comparativo de Cualificadores del Sector Hotelero en Colombia según su categorización.

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO					
EDIFICIO					
Iluminación de emergencia en áreas publicas	X	X	X	X	X
Señalización arquitectónica	X	X	X	X	X
Señalización de seguridad	x	X	X	X	X
Sistema de emergencia	x	X	X	X	X
Tomas eléctricas en todas las áreas	x	X	X	X	X
Cubierta para lluvia en la entrada principal				X	X
ESTACIONAMIENTO					
Contar con uno			x	x	X
Dentro o fuera del hotel, privado equivalente al 15% de las habitaciones			X		
Dentro o fuera del hotel, privado equivalente al 20% de las habitaciones				X	
Dentro o fuera del hotel, privado equivalente al 25% de las habitaciones					X
Medidas que garantizan la seguridad del vehículo			X	X	X
ENTRADA DE CLIENTES					
Mínimo tener un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal					X
ENTRADA DE SERVICIO					
Independiente a los huéspedes			X	X	X

<i>AREAS VERDES</i>					
Registro y mantenimiento que garanticen su buen estado	x	X	X	X	X

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ESPACIOS PUBLICOS					
<i>EMERGENCIAS</i>					
Detectores de humo o de calor	X	X	X	X	X
Mecanismos de extinción contra incendios	X	X	X	X	X
Alarma contra incendio	X	X	X	X	X
Salida de emergencia	X	X	X	X	X
Plan de emergencias	X	X	X	X	X
Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.				X	X
<i>ASCENSOR</i>					
Debe tener si tiene 5 pisos o más	X	X	X	X	
Si tiene 3 pisos o más					X
Ascensor de servicio si tiene cinco (5) pisos o más.				X	
Ascensor de servicio si tiene 3 pisos o más.					X
Un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad					X
<i>RECEPCION</i>					
Área habitada con mostrador	X	X	X	X	X
Sala de recibo de huéspedes independiente del área de recepción				X	X
Zona exterior inmediata al establecimiento limpia e iluminada	X	X	X	X	X
Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable)				X	X

Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped				X	X
Caja o cajilla de seguridad	X	X	X	X	X
Lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, que permita la identificación para la entrega a su propietario			X	X	X

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
CORREDORES/PASILLO					
Mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto					X
BAÑOS PÚBLICOS					
Baño para cada genero	X	X	X	X	X
Ventilación de olores	X	X	X	X	X
Más de una batería de baño				X	X
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas	X	X	X	X	X
Piso antideslizante	X	X	X	X	X
CLIMATIZACIÓN					
Área cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.				X	X
ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Serv. De desayuno mínimo	X	X	X		
Espacio para alimentos y bebidas				X	X
Área de bar independiente al comedor					X
En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.					X

RESERVA DE AGUA PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS/para 1 día de consumo hotel al 100%	X	X	X	X	
El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.					X

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ZONAS DE PERSONAL					
Comedor propio	X	X	X	X	X
Baños	X	X	X	X	X
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas	X	X	X	X	X
Vestieres por genero	X	X	X	X	
Vestieres y duchas separados por genero					X
Oficina para el personal de administración	X	X	X	X	X
Requerimientos mínimos para la edificación	X	X	X	X	X
Espacios públicos	X	X	X	X	X
Ascensores	X	X	X	X	X
Recepción	X	X	X	X	X
Habitaciones	X	X	X	X	X
Baños públicos	X	X	X	X	X
Baños de las habitaciones	X	X	X	X	X
Baños del personal	X	X	X	X	X
Alimentos y bebidas	X	X	X	X	X
Reservas de agua	X	X	X	X	X

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
PLANTA DEL EDIFICIO					

Ingreso a todas las áreas para personas discapacitadas	X	X	X	X	X
Baños áreas públicas para personas discapacitados	X	X	X	X	X
Ingreso al área de habitaciones para personas discapacitadas	X	X	X	X	X
2% de la habitaciones para personas discapacitadas	X	X	X	X	X
Mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado para personas discapacitadas			X	X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ESPACIOS PÚBLICOS					
<i>MANTENIMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO</i>					
Limpieza, higiene, ventilación y registro de limpieza diario	X	X	X	X	X
Cortinas o persianas en buen estado	X	X	X	X	X
Mecanismos de funcionamiento de cortinas o similares en buen estado	X	X	X	X	X
Ausencia de olores y ruidos	X	X	X	X	X
Exposición de arte regional				X	X
Objetos de arte originales				X	X
SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO					
Aislamiento del ruido procedente del exterior			X	X	X
ESTACIONAMIENTO					
Prestar mínimo el servicio de valet parking, si este se encuentra fuera del hotel			X	X	X

BAÑOS PUBLICOS					
Papel higiénico	X	X	X	X	X
Jabón líquido	X	X	X	X	X
Toallas de papel	X	X	X	X	X
SERVICIO DE PORTERIA					
24 Horas					X
Servicio según protocolo					X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE CONSEJERIA					
Prestar servicio de consejería					X
Garantizar que mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras					X
Garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía.					X
SERVICIO DE BOTONES					
Mínimo recogida de maletas a habitaciones		X			
Mediante llamada			X	X	X

telefónica					
Cuando el cliente lo requiera			X	X	
24 Horas					X
En caso de grupos contar con un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas y equipaje			X	X	X
Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes				X	X
Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos				X	X
Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.				X	X

REQUISITOS DE SERVICIO

CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE RECEPCIÓN					
Atención 24 horas	X	X	X	X	X
Evalúo de número de entradas y salidas	X	X	X	X	X
Trato al cliente según protocolo	X	X	X	X	X
Listado actualizado de huéspedes	X	X	X	X	X
Listado de actividades actualizado (cuando aplique)	X	X	X	X	X
Información turística actualizada	X	X	X	X	X
Información de servicios del establecimiento	X	X	X	X	X
Información al cliente en general	X	X	X	X	X
Recepción segura de mensajes y paquetes	X	X	X	X	X

Mapa local y regional	X	X	X	X	X
Recursos para la correcta atención de los grupos			X	X	X
Informe de entradas y salidas e incidencias relevantes	X	X	X	X	X
Conservación de datos históricos personales del huésped	X	X	X	X	X
Medios de comunicación con maletero, botones, taxis o similares	X	X	X	X	X
Llamada de despertar		X	X	X	X
SERVICIO AL CLIENTE					
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS					
Debe disponer de sistema interno	X	X	X	X	X
Atención de quejas dentro de la estadía del cliente	X	X	X	X	X
Consideración de resultados, análisis y cambios oportunos	X	X	X	X	X
Aclaración de quejas a clientes	X	X	X	X	X
Medios de registros	X	X	X	X	X
Respuestas y soluciones	X	X	X	X	X
Evidencia de acciones tomadas	X	X	X	X	X
Garantía de atención y acciones preventivas futuras	X	X	X	X	X
Análisis y seguimiento	X	X	X	X	X
Análisis de circunstancias especiales	X	X	X	X	X
Constancia de características especiales de clientes	X	X	X	X	X
Indicadores	X	X	X	X	X
Programa de mejoramiento	X	X	X	X	X
REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
REGISTRO Y ACOMODACIÓN (CHECK IN)					
Informe de hora	X	X	X	X	X
Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos			X	X	X
Indicaciones precisas	X	X	X	X	X

Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee y mecanismos para grupos			X	X	X
Elaborar el pre registro correspondiente a cada a cliente con anterioridad a su llegada, si existe una reserva				X	X
Cambio de habitaciones de acuerdo al protocolo	X	X	X	X	X
Conocimiento del personal sobre el hotel servicios y planta	X	X	X	X	X
Disposición de habitaciones	X	X	X	X	X
Servicio de custodia de maletas	X	X	X	X	X
Servicios gratuitos en como compensación por retraso	X	X	X	X	X
Medios para comprobar reservas y asignación de habitaciones	X	X	X	X	X
CANCELACION DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)					
Informe de hora	X	X	X	X	X
Servicio 24 horas	X	X	X	X	X
Pasar la pre cuenta del cliente con antelación a su salida			X	X	X
Cuenta detallada y clara	X	X	X	X	X
Diferentes medios de pago y visibles al público	X	X	X	X	X
Comprobación de tarjetas	X	X	X	X	X
Medios para pronta facturación y para contingencias	X	X	X	X	X
Información pertinente de las áreas involucradas	X	X	X	X	X
Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio				X	X

Prestar servicio de custodia de metal			X	X	X
---------------------------------------	--	--	---	---	---

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE RESERVAS					
Atención según protocolo	X	X	X	X	X
Registro y atención de especificaciones de solicitud de acuerdo al hotel	X	X	X	X	X
Medios que faciliten prontitud, fiabilidad y eficacia	X	X	X	X	X
Registro inmediato y confirmación conforme al hotel	X	X	X	X	X
Respeto de reservas confirmadas	X	X	X	X	X
Documentación y justificación de cambios	X	X	X	X	X
Documentar información del solicitante	X	X	X	X	X
Control de reservas admitidas y previsibles para cupos	X	X	X	X	X
Facilitar la coordinación entre departamentos para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes			X	X	X
Tener archivo sistematizado histórico de clientes			X	X	X
Disponer de un sistema de información sobre gustos y			84 X	X	X

preferencias de los huéspedes frecuentes					
Tener un programa de idealización de clientes.			X	X	X
Garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado					X
REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE TELEFONO					
24 horas local, nacional e internacional	X	X	X	X	X
Registrar mensajes	X	X	X	X	X
Listado actualizado de extensiones de departamentos, emergencia e indicativos	X	X	X	X	X
HABITACIONES					
SEGURIDAD					
Tener instrucciones de emergencia y evacuación visibles en la entrada de la habitación			X	X	X
ENSERES					
Una guía turística de la ciudad			X	X	X
Señal de TV con canales nacionales e internacionales			X	X	X
Mínimo tv 19" en habitaciones junior suite			X	X	
Televisor de 25 pulgadas en suite				X	
Televisor de 25 pulgadas en junior suite					X
televisor de 29 pulgadas en suites					X
Control remoto para cada TV			X	X	X
Teléfono			X	X	X
Tarifas en lugar visible			X	X	X
Cajilla de seguridad			X	X	X
Espejo de cuerpo entero			X	X	X
Un portamaletas			X	X	X
Papel y sobres				X	X

Revistas nacionales a solicitud del huésped				X	X
Periódico a solicitud de huéspedes					X
Servicio de mini bar con nevera					X
Aparato reproductor de video a solicitud de huéspedes					X
VENTANAS					
Cortinas o similares sin manchas o roturas	X	X	X	X	X
Buen funcionamiento del mecanismo	X	X	X	X	X
REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLAS	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ROPA DE CAMA					
Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;	X	X	X	X	X
Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;	X	X	X	X	X
Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y	X	X	X		
Tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama				X	X
Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	X	X	X	X	X
Dos almohadas por cada huésped			X	X	X
Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped				X	X
Disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped					X
BAÑO DE HABITACIONES					
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m,	X	X			
Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y	X	X			
Un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)	X	X	X		
Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial para cada huésped			X	X	X
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m2, peso			X		

REQUISITOS DE SERVICIO					
274 gm					
Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m			X	X	X
Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped			X	X	X
Un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.			X	X	X
Un inventario de 1,5 rodapié por baño			X	X	X
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m2, peso 349 gm				X	
Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial)				X	X
Toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m2, peso 376 gm					X
Salida de baño					X

CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ARTICULOS Y ENSERES					
Papel higiénico			X	X	X
Amenites			X	X	X
Misceláneos			X	X	X
Secador de cabello a solicitud del cliente			X	X	X
Tener secador				X	X
Espejo esqualizable					X
Teléfono					X
SERVICIO EN AREAS RECREATIVAS					
El hotel debe como mínimo garantizar los desplazamientos en caso que los servicios de sala de ejercicios, piscina, relajación y belleza sean contratados fuera del hotel.				X	X
ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Recetas	X	X	X	X	X
Protocolo documentado	X	X	X	X	X
Carta de alimentos			X	X	
Carta de alimentos en español y en ingles					X
Carta de licores en español e ingles			X	X	X
Carta de vinos				X	
Carta de vinos en español y en ingles					X
Suministro de hielo en horas limitadas			X		
Suministro de hielo las 24 horas				X	X
Room Service en horas limitadas			X	X	
Room service 24 horas					X
Un protocolo de servicio documentado				X	X
Vajilla cerámica o porcelana	X	X	X	X	X
Cristalería en vidrio	X	X	X	X	X
Cubertería acero calibre 18	X	X			
Cubiertos de acero calibre 18/5			X	X	
Cubiertos de acero calibre 18/10					X

Cubiertos según especificaciones de cada plato				X	X
Cristalería según bebida				X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE RESTAURANTE					
Tener un restaurante				X	X
Garantizar que los manteles, cubre manteles encuentren en perfecto estado				X	X
Garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela sean cambiados en cada rotación de clientes.				X	X
AREA DE COCINA					
Como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería					X
SERVICIO DE BAR					
Servicio				X	X
PERSONAL					
Tener un jefe de servicio con conocimientos de somelier					X
Explicación de la preparación de los platos a solicitud del huésped				X	X
Planeación y control de la producción de alimentos				X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
<i>SERVICIOS BASICOS</i>					
servicio básico de teléfono público	X	X	X	X	X
Información servicios de restaurante, comedor y demás complementarios del hotel			X	X	X
Servicio de Fax			X		
Un equipo de computo con internet			X		
Un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de computo con programas vigentes (fax, fotocopidora, teléfono, internet, impresora)				X	X
Servicio de lavandería			X	X	X
Propio o contratado salón de belleza				X	X
Propio o contratado el servicio de asistencia médica las 24 (h) horas				X	X
Ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos					X
Tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos					X
<i>SERVICIOS EXTRAS</i>					
Servicio extra facilitador de servicios locales	X	X	X	X	X
Botiquín 1eros auxilios según ARP	X	X	X	X	X
Periódico en recepción	X	X	X		
Seguro de huéspedes	X	X	X	X	X
Facilitar el servicio de alquiler de vehículos			X	X	X
Facilitar el pago en moneda extranjera			X	X	X
Periódico disponible en áreas públicas					X
Facilitar el acceso a servicios médicos					X
Prestar el servicio de brillo de calzado					X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
24 horas	X	X	X	X	X
Control de acceso	X	X	X	X	X
Control visitantes no alojados	X	X	X	X	X
Fácil recuperación de objetos olvidados mínimo por un mes	X	X	X	X	X
Personal formado y capacitado	X	X	X	X	X
Entrega de llave únicamente a la persona registrada	X	X	X	X	X
Accesos que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros que garanticen su seguridad			X	X	X
TRANSPORTE					
24 Horas de Servicio				X	X
Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas				X	X
Garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio				X	X
Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio				X	X
Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel				X	X
Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento				X	X
Facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento				X	X
Informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte				X	X

Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos				X	X
Garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped				X	X
Garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento				X	X
Garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan				X	X
Garantizar que el personal de transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región				X	X
PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO					
Establecer y documentar perfiles requeridos	X	X	X	X	X
Programas de entrenamiento y capacitación	X	X	X	X	X
Garantizar competencias laborales	X	X	X	X	X
Uniformados e identificados	X	X	X	X	X
Conocimiento de la zona y lugares y actividades de interés	X	X	X	X	X
Tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español				X	X
Garantizar la capacitación a los empleados en inglés u otro idioma				X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
POLITICA DE CALIDAD					
Políticas aplicadas a los objetivos del hotel	X	X	X	X	X
EVALUACION DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS					
Disponer de un mecanismo	X	X	X	X	X
Evaluación conforme a políticas	X	X	X	X	X
Medición, seguimiento y toma de acciones	X	X	X	X	X
AUDITORIAS INTERNAS DE SERVICIO					
Establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente				X	X
Realizar auditorías internas periódicas, con base en el procedimiento establecido				X	X
Definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas				X	X

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ESPACIOS PUBLICOS					
<i>EMERGENCIAS</i>					
Detectores de humo o de calor	X	X	X	X	x
Mecanismos de extinción contra incendios	X	X	X	X	x
Alarma contra incendio	X	X	X	X	x
Salida de emergencia	X	X	X	X	x
Plan de emergencias	X	X	X	X	x
Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.				X	x
<i>ASCENSOR</i>					
Debe tener si tiene 5 pisos o más	X	X	X	x	
Si tiene 3 pisos o más					x
Ascensor de servicio si tiene cinco (5) pisos o más.				x	
Ascensor de servicio si tiene 3 pisos o más.					x
Un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad					x
<i>RECEPCION</i>					
Área habitada con mostrador	X	X	X	x	x
Sala de recibo de huéspedes independiente del área de recepción				x	x
Zona exterior inmediata al establecimiento limpia e iluminada	X	X	X	x	x
Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable)				x	x

Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped				x	x
Caja o cajilla de seguridad	X	X	X	x	x
Lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, que permita la identificación para la entrega a su propietario			X	x	x

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
<i>CORREDORES/PASILLO</i>					
<i>Mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto</i>					X
<i>BAÑOS PÚBLICOS</i>					
Baño para cada genero	X	X	X	X	X
Ventilación de olores	X	X	X	X	X
Más de una batería de baño				X	X
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas	X	X	X	X	X
Piso antideslizante	X	X	X	X	X
<i>CLIMATIZACIÓN</i>					
Área cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.				X	X
<i>ALIMENTOS Y BEBIDAS</i>					
Serv. De desayuno mínimo	X	X	X		
Espacio para alimentos y bebidas				X	X

Área de bar independiente al comedor					X
En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.					X
RESERVA DE AGUA PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS/para 1 día de consumo hotel al 100%	X	X	X	X	
El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.					X

REQUISITOS DE PLANTA					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ZONAS DE PERSONAL					
Comedor propio	X	X	X	X	X
Baños	X	X	X	X	X
Cesto con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho para colgar bolso y prendas	X	X	X	X	X
Vestieres por genero	X	X	X	X	
Vestieres y duchas separados por genero					X
Oficina para el personal de administración	X	X	X	X	X
Requerimientos mínimos para la edificación	X	X	X	X	X
Espacios públicos	X	X	X	X	X
Ascensores	X	X	X	X	X
Recepción	X	X	X	X	X
Habitaciones	X	X	X	X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
Baños de las habitaciones	X	X	X	X	X
Baños del personal	X	X	X	X	X
Alimentos y bebidas	X	X	X	X	X
Reservas de agua	X	X	X	X	X

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
PLANTA DEL EDIFICIO					
Ingreso a todas las áreas para personas discapacitadas	X	X	X	X	X
Baños áreas públicas para personas discapacitados	X	X	X	X	X
Ingreso al área de habitaciones para personas discapacitadas	X	X	X	X	X
2% de la habitaciones para personas discapacitadas	X	X	X	X	X
Mínimo tener el 2% del servicio de estacionamiento privado para personas discapacitadas			X	X	X

CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ESPACIOS PÚBLICOS					
<i>MANTENIMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO</i>					
Limpieza, higiene, ventilación y registro de limpieza diario	X	X	X	X	X
Cortinas o persianas en buen estado	X	X	X	X	X
Mecanismos de funcionamiento de cortinas o similares en buen estado	X	X	X	X	X
Ausencia de olores y ruidos	X	X	X	X	X
Exposición de arte regional				X	X
Objetos de arte originales				X	X
SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO					
Aislamiento del ruido procedente del exterior			X	X	X
ESTACIONAMIENTO					
Prestar mínimo el servicio de valet parking, si este se encuentra fuera del hotel			X	X	X
BAÑOS PUBLICOS					
Papel higiénico	X	X	X	X	X
Jabón líquido	X	X	X	X	X
Toallas de papel	X	X	X	X	X
SERVICIO DE PORTERIA					
24 Horas					X
Servicio según protocolo					X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE CONSEJERIA					
Prestar servicio de consejería					X
Garantizar que mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras					X
Garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía.					X
SERVICIO DE BOTONES					
Mínimo recogida de maletas a habitaciones		X			
Mediante llamada telefónica			X	X	X
Cuando el cliente lo requiera			X	X	
24 Horas					X
En caso de grupos contar con un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas y equipaje			X	X	X
Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes				X	X

Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos				X	X
Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.				X	X

EQUISITOS DE SERVICIO

CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE RECEPCIÓN					
Atención 24 horas	X	X	X	X	X
Evalúo de número de entradas y salidas	X	X	X	X	X
Trato al cliente según protocolo	X	X	X	X	X
Listado actualizado de huéspedes	X	X	X	X	X
Listado de actividades actualizado (cuando aplique)	X	X	X	X	X
Información turística actualizada	X	X	X	X	X
Información de servicios del establecimiento	X	X	X	X	X
Información al cliente en general	X	X	X	X	X
Recepción segura de mensajes y paquetes	X	X	X	X	X
Mapa local y regional	X	X	X	X	X
Recursos para la correcta atención de los grupos			X	X	X
Informe de entradas y salidas e incidencias relevantes	X	X	X	X	X
Conservación de datos históricos personales del huésped	X	X	X	X	X

Medios de comunicación con maletero, botones, taxis o similares	X	X	X	X	X
Llamada de despertar		X	X	X	X
SERVICIO AL CLIENTE					
<i>PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS</i>					
Debe disponer de sistema interno	X	X	X	X	X
Atención de quejas dentro de la estancia del cliente	X	X	X	X	X
Consideración de resultados, análisis y cambios oportunos	X	X	X	X	X
Aclaración de quejas a clientes	X	X	X	X	X
Medios de registros	X	X	X	X	X
Respuestas y soluciones	X	X	X	X	X
Evidencia de acciones tomadas	X	X	X	X	X
Garantía de atención y acciones preventivas futuras	X	X	X	X	X
Análisis y seguimiento	X	X	X	X	X
Análisis de circunstancias especiales	X	X	X	X	X
Constancia de características especiales de clientes	X	X	X	X	X
Indicadores	X	X	X	X	X
Programa de mejoramiento	X	X	X	X	X
REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
<i>REGISTRO Y ACOMODACIÓN (CHECK IN)</i>					
Informe de hora	X	X	X	X	X
Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos			X	X	X
Indicaciones precisas	X	X	X	X	X
Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee y mecanismos para grupos			X	X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
Elaborar el pre registro correspondiente a cada a cliente con anterioridad a su llegada, si existe una reserva				X	X
Cambio de habitaciones de acuerdo al protocolo	X	X	X	X	X
Conocimiento del personal sobre el hotel servicios y planta	X	X	X	X	X
Disposición de habitaciones	X	X	X	X	X
Servicio de custodia de maletas	X	X	X	X	X
Servicios gratuitos en como compensación por retraso	X	X	X	X	X
Medios para comprobar reservas y asignación de habitaciones	X	X	X	X	X
CANCELACION DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)					
Informe de hora	X	X	X	X	X
Servicio 24 horas	X	X	X	X	X
Pasar la pre cuenta del cliente con antelación a su salida			X	X	X
Cuenta detallada y clara	X	X	X	X	X
Diferentes medios de pago y visibles al público	X	X	X	X	X
Comprobación de tarjetas	X	X	X	X	X
Medios para pronta facturación y para contingencias	X	X	X	X	X
Información pertinente de las áreas involucradas	X	X	X	X	X
Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio				X	X
Prestar servicio de custodia de metal			X	X	X

CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE RESERVAS					
Atención según protocolo	X	X	X	X	X
Registro y atención de especificaciones de solicitud de acuerdo al hotel	X	X	X	X	X
Medios que faciliten prontitud, fiabilidad y eficacia	X	X	X	X	X
Registro inmediato y confirmación conforme al hotel	X	X	X	X	X
Respeto de reservas confirmadas	X	X	X	X	X
Documentación y justificación de cambios	X	X	X	X	X
Documentar información del solicitante	X	X	X	X	X
Control de reservas admitidas y previsible para cupos	X	X	X	X	X
Facilitar la coordinación entre departamentos para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes			X	X	X
Tener archivo sistematizado histórico de clientes			X	X	X
Disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes			X	X	X
Tener un programa de idealización de clientes.			X	X	X
Garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que					X

está ubicado					
REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE TELEFONO					
24 horas local, nacional e internacional	X	X	X	X	X
Registrar mensajes	X	X	X	X	X
Listado actualizado de extensiones de departamentos, emergencia e indicativos	X	X	X	X	X
HABITACIONES					
SEGURIDAD					
Tener instrucciones de emergencia y evacuación visibles en la entrada de la habitación			X	X	X
ENSERES					
Una guía turística de la ciudad			X	X	X
Señal de TV con canales nacionales e internacionales			X	X	X
Mínimo tv 19" en habitaciones junior suite			X	X	
Televisor de 25 pulgadas en suite				X	
Televisor de 25 pulgadas en junior suite					X
televisor de 29 pulgadas en suites					X
Control remoto para cada TV			X	X	X
Teléfono			X	X	X
Tarifas en lugar visible			X	X	X
Cajilla de seguridad			X	X	X
Espejo de cuerpo entero			X	X	X
Un portamaletas			X	X	X
Papel y sobres				X	X
Revistas nacionales a solicitud del huésped				X	X
Periódico a solicitud de huéspedes					X
Servicio de mini bar con					X

nevera					
Aparato reproductor de video a solicitud de huéspedes					X
VENTANAS					
Cortinas o similares sin manchas o roturas	X	X	X	X	X
Buen funcionamiento del mecanismo	X	X	X	X	X
REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
ROPA DE CAMA					
Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;	X	X	X	X	X
Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;	X	X	X	X	X
Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y	X	X	X		
Tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama				X	X
Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	X	X	X	X	X
Dos almohadas por cada huésped			X	X	X
Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped				X	X
Disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped					X
BAÑO DE HABITACIONES					
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m,	X	X			
Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y	X	X			
Un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)	X	X	X		
Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial para cada huésped			X	X	X
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m ² , peso 274 gm			X		
Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m			X	X	X
Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped			X	X	X
Un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.			X	X	X
Un inventario de 1,5 rodapié por baño			X	X	X
Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m ² , peso 349 gm				X	
Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial)				X	X

Toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m2, peso 376 gm					X
Salida de baño					X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIO DE RESTAURANTE					
Tener un restaurante				X	X
Garantizar que los manteles, cubre manteles encuentran en perfecto estado				X	X
Garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela sean cambiados en cada rotación de clientes.				X	X
AREA DE COCINA					
Como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería					X
SERVICIO DE BAR					
Servicio				X	X
PERSONAL					
Tener un jefe de servicio con conocimientos de somelier					X
Explicación de la preparación de los platos a solicitud del huésped				X	X
Planeación y control de la producción de alimentos				X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
<i>SERVICIOS BASICOS</i>					
servicio básico de teléfono público	X	X	X	X	X
Información servicios de restaurante, comedor y demás complementarios del hotel			X	X	X
Servicio de Fax			X		
Un equipo de computo con internet			X		
Un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de computo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora)				X	X
Servicio de lavandería			X	X	X
Propio o contratado salón de belleza				X	X
Propio o contratado el servicio de asistencia médica las 24 (h) horas				X	X
Ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos					X
Tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos					X
<i>SERVICIOS EXTRAS</i>					
Servicio extra facilitador de servicios locales	X	X	X	X	X
Botiquín 1eros auxilios según ARP	X	X	X	X	X
Periódico en recepción	X	X	X		
Seguro de huéspedes	X	X	X	X	X
Facilitar el servicio de alquiler de vehículos			X	X	X
Facilitar el pago en moneda extranjera			X	X	X
Periódico disponible en áreas públicas					X
Facilitar el acceso a servicios médicos					X
Prestar el servicio de brillo de calzado					X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
24 horas	X	X	X	X	X
Control de acceso	X	X	X	X	X
Control visitantes no alojados	X	X	X	X	X
Fácil recuperación de objetos olvidados mínimo por un mes	X	X	X	X	X
Personal formado y capacitado	X	X	X	X	X
Entrega de llave únicamente a la persona registrada	X	X	X	X	X
Accesos que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros que garanticen su seguridad			X	X	X
TRANSPORTE					
24 Horas de Servicio				X	X
Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas				X	X
Garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio				X	X
Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio				X	X
Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel				X	X
Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento				X	X
Facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento				X	X
Informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte				X	X
Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos				X	X
Garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped				X	X
Garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento				X	X
Garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan				X	X
Garantizar que el personal de transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región				X	X
PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO					
Establecer y documentar perfiles requeridos	X	X	X	X	X
Programas de entrenamiento y capacitación	X	X	X	X	X
Garantizar competencias laborales	X	X	X	X	X
Uniformados e identificados	X	X	X	X	X
Conocimiento de la zona y lugares y actividades de interés	X	X	X	X	X
Tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español				X	X
Garantizar la capacitación a los empleados en inglés u otro idioma				X	X

REQUISITOS DE SERVICIO					
CONCEPTOS	1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
POLITICA DE CALIDAD					
Políticas aplicadas a los objetivos del hotel	X	X	X	X	X
EVALUACION DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS					
Disponer de un mecanismo	X	X	X	X	X
Evaluación conforme a políticas	X	X	X	X	X
Medición, seguimiento y toma de acciones	X	X	X	X	X
AUDITORIAS INTERNAS DE SERVICIO					
Establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente				X	X
Realizar auditorías internas periódicas, con base en el procedimiento establecido				X	X
Definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas				X	X