

CAPITULO IV

PROPUESTA DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE HOTELES HISTÓRICOS

Después de observar y rectificar que el hotel sea un edificio histórico y esté dentro del Catálogo de Monumentos, empieza la preocupación de cuál es el nivel de calidad de los servicios que se ofrecen en estos establecimientos, así pues, que en esta parte del proyecto se cumple con el segundo y tercer objetivo de la investigación en donde se busca proponer un sistema de clasificación que evalúe la calidad de los servicios en hoteles históricos de la Ciudad de Puebla.

Esta propuesta, se basa en el sistema de Clasificación que la USAID diseñó para el Líbano, éste a su vez, es un producto que se realizó conforme a una evaluación de los sistemas de clasificación de doce países como son:

- Inglaterra con el sistema de la Automovil Association que da estrellas basada en la calidad.
- El English Tourist Board que otorga coronas según una marca nacional de conocimiento de la cadena y la Royal Automobile Club

que brinda estrellas basada en el nivel de servicio y facilidades ofrecidas.

- Escocia da diamantes para calificar calidad y coronas para establecer categorías de infraestructura.
- España con la letra Q en color blanco, que la Organización Mundial del Turismo otorga en las islas Canarias y ahora en el resto del país, lo que representa altos estándares de calidad.
- México con el sistema de estrellas otorgado por instituciones privadas como la de Calidad Mexicana Certificada.
- Francia, Alemania, Canadá, Dubai, Jordania, Nueva Zelanda, Bahrein, y Sur África, así como las recomendaciones generales para la clasificación de los hoteles de la Organización Mundial del Turismo. (USAID, 2000)

Los diferentes sistemas de clasificación de cada país generan nuevas ideas para el sistema de clasificación del Líbano y éste a su vez, despierta la creatividad de la autora del proyecto, entonces un sistema de clasificación para hoteles debe tener un apartado para cada especialización y así mostrar las diferencias entre productos sin perder de vista las características en común que tengan para poder agruparlos dentro de una categoría.

La propuesta de la tesis consiste en dos partes. La primera, son los estándares mínimos que requiere un hotel según la clasificación por estrellas, limitando las variables a calificar para un edificio catalogado. Estos estándares son claros y objetivos y dan la

oportunidad de diagnosticar la clasificación del hotel histórico. Si el hotel cumple con un mínimo del 90 por ciento del total de estos requerimientos puede pasar a la segunda parte.

La segunda parte, correspondiente a los estándares generales, es un sistema de puntos que permite a los hoteles acumularlos según las amenidades que se ubican arriba de los estándares mínimos antes calificados, los aspectos de calidad y las premisas de calidad en mobiliario y limpieza son aspectos importantes de esta propuesta. Los hoteles de todas las categorías necesitan un número de puntos para calificar en un rango determinado.

Este sistema define sus rangos de medición en primer lugar sobre las instalaciones del huésped (habitaciones y baños), después le siguen los factores del edificio, incluyendo la apariencia exterior y del interior. Le siguen las instalaciones de placer como son albercas, jardines y facilidades de negocios y conferencias y finalmente se enfoca al servicio y atención como lo son restaurantes y bares, salida rápida y rotación.

Estos aspectos de calidad y servicio numéricamente se representan en dos rangos, del cero al cinco que comprenden los servicios adicionales como gimnasio , tiendas, mobiliario, guardería, elevador, caja de seguridad, más de tres restaurantes, entre otros y del cinco al diez que abarcan los servicios básicos como estacionamientos, recepción , restaurante, amenidades, áreas comunes y otros.

El sistema propuesto no aplica para los hoteles fuera de la Zona Monumental de la ciudad de Puebla, ya que los hoteles fuera de esta zona, las instalaciones de estos nos son

edificios catalogados y además se encuentran en otras proporciones. Si se hiciera para todos los hoteles se tendrían que agregar más aspectos a calificar y se analizarán las modificaciones pertinentes. Además, la estandarización de los servicios debe cumplir las expectativas del turista, para que este pueda regresar y disfrutar de la nueva utilización de las ciudades coloniales, rescatando parte de las costumbres del país o ciudad que visita en este caso, la Ciudad de Puebla (Pavón, S. 1999).

Este concepto se vendería con un doble objetivo de satisfacción, el primero correspondería al de hospedaje en un edificio con pasado histórico y arquitectónico que los hacen único y le dan un carácter típico a la ciudad y por el otro cubriría los aspectos del servicio al huésped. (Villasis, R. 1998). Incluyendo por ejemplo un sistema de Bed & Breakfast que quiere decir duerme y desayuna o desayuno incluido como en la hotelería europea lo que fácilmente podría lograrse adaptando un edificio catalogado a hotel histórico con espacios para alojamiento, comida y jardines. De esta manera, retomando todo lo hasta aquí expuesto se tiene:

4.1 Propuesta de estándares mínimos para la clasificación de la zona de monumentos de la ciudad de Puebla

Al hacer conciencia de que los hoteles cuando se encuentran dentro de un destino que ofrece servicios completos y sus clientes requieren de servicios de primera, se debe empezar por cumplir los mínimos requeridos que debe tener un establecimiento de alojamiento y es más importante aún cuando los hoteles se encuentran en un edificio

catalogado ya que cuentan con características únicas que usadas a su favor los puede convertir en un hotel muy completo.

Los aspectos a evaluar como estándares mínimos son: seguridad, áreas públicas, cuartos, baños, alimentos y bebidas.

Para cuantificar esta propuesta y así poder aplicarla a los hoteles elegidos se diseñó el formato en donde cada acierto es un punto para poder sumarlos y entonces permitir o no la segunda parte del proceso de clasificación. ([Ver Sistema de clasificación E. M](#))

Los resultados de esta propuesta de Estándares Mínimos se apuntarán en la primera parte de la Hoja de Resultados que se ha creado para un mejor manejo de información de cada hotel evaluado. ([Ver anexo 4](#))

PROPUESTA DE ESTANDARES MINIMOS PARA LA CLASIFICACION DE HOTELES HISTORICOS EN LA ZONA DE MONUMENTOS DE LA CIUDAD DE PUEBLA

(Estándares Mínimos: E. M.)

1. SEGURIDAD					
	LUJO	PRIMERA CLASE	RANGO MEDIO	CONFORTABLE	SIMPLE
Seguridad General	El hotel debe de cubrir los siguientes aspectos: 1. Debe tener números telefónicos de emergencia a la vista. 2. Un colaborador debe ser el responsable de la seguridad y su coordinación 3. Se debe tener una ruta de evacuación señalizada 4. Las entradas del hotel deben estar vigiladas durante la noche				
Servicio Nocturno	24 horas de servicio en recepción, escritorio de información, teléfono y seguridad	24 horas de servicio en recepción, escritorio de información, teléfono y seguridad	24 horas de servicio en recepción, escritorio de información, teléfono y seguridad	Un asistente o colaborador que se encuentre en el establecimiento o que resida en él auxiliado por un buzón de teléfono de voz.	Un asistente o colaborador que este en cualquier momento ayudado por un teléfono de voz.
Contra incendios y sismos	El hotel debe cubrir los siguientes aspectos: 1.- Deberá tener instalados extintores en zonas de riesgo, listos para operar. 2.- Guías de evacuación en caso de incendio o sismo. 3.- Tener luces de emergencia. 4.- Tener avisos en las habitaciones de que hacer cuando haya un incendio o sismo. 5.- Sistema de ventilación adecuada.				
Protección General	Estuche de primeros auxilios. Instalaciones eléctricas señalando el voltaje de las mismas.				
Precios a la vista	Todo establecimiento debe tener sus tarifas a la vista y su clasificación en el área de recepción con todos los servicios e impuestos. Los precios deben estar especificados ya sea por tipo de habitación o número de personas o cualquier variación. Se debe mostrar el precio del desayuno si no está incluido. Una cuenta detallada se debe presentar al cliente a su salida.				

2. AREAS PUBLICAS					
	LUJO	PRIMERA CLASE	CLASE PROMEDIO	CLASE TURISTA	CLASE ECONÓMICA
Servicio de Front Office	Personal políglota las 24 horas para recepción e información	Personal políglota las 18/24 horas para recepción e información	Personal políglota las 14/24 horas para recepción e información	Personal de recepción reconocible	Personal de recepción reconocible
Entrada del hotel	1. Independiente, separada de la entrada del restaurante u otro establecimiento. 2. Separada de la entrada de servicio.	1. Independiente, separada de la entrada del restaurante u otro establecimiento. 2. Separada de la entrada de servicio.	1.- Independiente, separada de la entrada del restaurante u otro establecimiento. 2.-Separada de la entrada de servicio.	1.- Independiente, separada de la entrada del restaurante u otro establecimiento. 2.-Separada de la entrada de servicio.	1.- Independiente, separada de la entrada del restaurante u otro establecimiento. 2.-Separada de la entrada de servicio.
Temperatura	Aire acondicionado o calefacción para mantener buen clima				
Baños	Dos baños (hombres y mujeres)	Dos baños (hombres y mujeres)			
Estacionamiento	Un espacio por cada cuarto	Un espacio por cada cuarto	Un espacio por cada cuarto		
3. CUARTOS					
	LUJO	PRIMERA CLASE	CLASE PROMEDIO	CLASE TURISTA	CLASE ECONÓMICA
Mobiliario	- Cama. - Luz general. - Una lámpara para leer por cama. -Escritorio, silla y lámpara. - Una silla con codera por cama. -Una mesa de cama por cama. -Perchero.	- Cama. - Luz general. - Una lámpara para leer por cama. -Escritorio, silla y lámpara. - Una silla con codera por cama. -Una mesa de cama por cama. -Reloj despertador.	- Cama. - Luz general. - Una lámpara para leer por cama. -Escritorio, silla y lámpara. - Una silla por cama. -Una mesa de cama por cama. -Espejo grande. -Radio.	- Cama. - Luz general. - Una lámpara para leer por cama. -Mesa. - Una silla por cama. -Una mesa de cama por cama. -Espejo. -Bote de basura. -Agua Potable.	- Cama. - Luz general. - Una lámpara para leer por cama. -Mesa. - Una silla cama. -Una mesa de cama por cama. -Radio. -Bote de basura. -Agua Potable.

	-Reloj despertador. -Espejo grande. -Radio. -TV a color con control remoto. -Cable. -Bote de basura. -Bolsa de lavandería. -Agua Potable. - Costurero. -Limpia calzado. -Folletos del Hotel en dos idiomas. -Lista de precios de los servicios otorgados.	-Espejo grande. -Perchero. -Radio. -TV a color con control remoto. -Cable. -Bote de basura. -Bolsa de lavandería. -Agua Potable. - Costurero. -Limpia calzado. -Folletos del Hotel en dos idiomas. -Lista de precios de los servicios otorgados.	-TV a color con control remoto. -Bote de basura. -Bolsa de lavandería. -Agua Potable. - Costurero si lo piden. -Folletos del Hotel. -Lista de precios.	-Lista de precios.	-Lista de precios.
	LUJO	PRIMERA CLASE	CLASE PROMEDIO	CLASE TURISTA	CLASE ECONÓMICA
Puertas	1. Tendrán dos seguros, uno de la puerta que se abrirá con la llave y el otro respetara la privacidad de huésped. Tendrán un visor de seguridad para ver al exterior.				
Cajas de Seguridad	Una por cuarto.	Una por cuarto.	En recepción.	En recepción.	En recepción.
Protección	Que este habilitado para estar oscuro Probado contra sonidos externos, las ventanas cubiertas.	Que este habilitado para estar oscuro Probado contra sonidos externos, las ventanas cubiertas.	Que este habilitado para estar oscuro.	Que este habilitado para estar oscuro.	Que este habilitado para estar oscuro.
Teléfono	Teléfono con línea directa en todos los cuartos y contestadora las 24 horas.	Teléfono con línea directa en todos los cuartos y contestadora las 16/24 horas.	Teléfono en todos los cuartos 14/24 horas y una persona en la noche tomando llamadas.	Teléfono público para todas las habitaciones con privacidad.	
Reemplazo de blancos	Almohadas y cobertores se	Sábanas y almohadas se cambian cada tres días	Sábanas y almohadas se cambian dos veces por	Sábanas y almohadas se cambian una vez	Sábanas y almohadas se cambian una vez por

	cambian diario si el huésped lo requiere. Toallas y sábanas se cambian diario .	y las toallas se cambian diario o cuando el cliente lo requiera.	semana, las toallas se cambian diario o cuando el cliente lo requiera.	por semana, las toallas se cambian cada dos días o cuando el cliente lo requiera.	semana, las toallas se cambian dos veces por semana.
Lavandería	A las 9:00 y se regresa a las 6:00	A las 9:00 y se regresa a las 6:00	Se regresa cada 24 horas		
4. BAÑOS					
Mobiliario	Todos los cuartos con regadera y WC. Cortinas o puertas corredizas. Dos lavamanos o una grande.	Todos los cuartos con regadera y WC. Cortinas o puertas corredizas. Dos lavamanos o una grande.	90% de los cuartos con regadera y baño. Cortinas o puertas.	50% de los cuartos con baño y regadera. El baño en común debe ofrecer agua fría y caliente.	Agua caliente y fría, WC.
Accesorios	Tapete. Toalla de baño. Toalla de mano. Toalla de cara. Amenidades. Secadora. Jabón. Burbujas. Papel. Pañuelos. Bote. Bolsas sanitarias	Tapete. Toalla de baño. Toalla de mano. Toalla de cara. Amenidades. Secadora. Jabón. Burbujas. Papel. Pañuelos. Bote. Bolsas sanitarias.	Tapete. Toalla de baño. Toalla de mano. Amenidades. Secadora. Jabón. Papel. Pañuelos. Bote. Bolsas sanitarias	Tapete. Toalla de baño. Toalla de manos. Jabón. Papel. Pañuelos. Bote. Bolsas sanitarias.	Toalla de baño. Jabón. Papel. Bote. Bolsas sanitarias.
	LUJO	PRIMERA CLASE	CLASE PROMEDIO	CLASE TURISTA	CLASE ECONÓMICA
5.ALIMENTOS Y BEBIDAS					
Servicio de desayuno	Ofrecido en el restaurante del hotel.	Ofrecido en el restaurante del hotel.			
Bebidas	24 horas Room	Room Service	Room Service en		

	service y un minibar en cada habitación.	16/24 horas al día y un minibar.	16/24 horas un minibar o una máquina.		
Cenas	El Restaurante debe tener especialidades.	En el Restaurante.			
Esparcimiento	Gimnasio.				
Centro de Negocios	Fax, Teléfono, computadoras, impresoras, copiadora.				
Restaurante	Al menos uno.				
Bar	Al menos uno.				
Salones de conferencias	Al menos uno.				

4.2. Propuesta de estándares generales para la clasificación de hoteles históricos en la zona de monumentos de la ciudad de Puebla

Después de haber leído y comprendido lo que engloba a cada aspecto de la evaluación se procede a realizarla, a través del formato diseñado para ello, cada punto tiene indicados los rangos de valores asignados, sumando todos los puntos da un total de 306. (Ver sistema de clasificación E. G) Este puntaje representa el 100 por ciento de los puntos posibles para esta propuesta del Sistema de Clasificación. (Ver anexo 3).

Cada hotel tendrá su formato calificado después de haber visitado las instalaciones y probado el nivel de servicio, se llenará con las calificaciones según cumplan con las especificaciones mencionadas. (Ver anexo 5)

Los resultados de cada apartado de la propuesta, se registrarán en la segunda parte del Formato de Resultados, se sacará un total y se comparará el resultado; si cumple con el 90 por ciento de puntos se asignará la clasificación correspondiente a cada hotel según el porcentaje de puntos obtenidos. Finalmente se le asignará la categoría en JADES. (Ver anexo 4)

PROPUESTA DE ESTANDARES GENERALES PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES HISTORICOS EN LA ZONA DE MONUMENTOS DE LA CIUDAD DE PUEBLA

Para un rango de 0-5

Excelente	Muy bien	Bien	Aceptable	Pobre	No existe
5	4	3	2	1	0

Para un rango de 0-10

Excelente	Muy bien	Bien	Aceptable	Pobre	No existe
10-9	8-7	6-5	4-3	2-1	0

ESTANDARES GENERALES PARA HOTELES HISTORICOS		
ESTANDARES	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
EDIFICIO		
1.- IMPRESIÓN Y VISTA DESDE EL EXTERIOR		
Fachadas	0-10	La apariencia externa del edificio debe de estar influenciada por los estándares de mantenimiento en general. Las mejores calificaciones son reservadas para los edificios donde, la pintura, las ventanas y las paredes estén en buen estado y arregladas. Debe tener decoraciones atractivas. Los señalamientos deben estar claros y limpios, las calificaciones bajas deben ser para los edificios que tengan la pintura desprendida y las señales ilegibles, etc.
Balcones	0-10	
Tiendas	0-5	
Entrada del hotel	0-10	
2.- CONDICIÓN DE LAS AREAS EN COMUN		
Decoración	0-10	El aspecto general de la decoración de las áreas públicas debe considerarse. Tapiz, murales, pinturas, arreglos florares, relojes y otros productos decorativos son factores importantes. Las áreas públicas incluyen vestíbulos, corredores y escaleras. Las evaluaciones altas se dan por la calidad de diseño y mantenimiento de primera. Las bajas son por paredes áridas, descuido de la pintura, puertas rechinando, humedad y cortinas rasgadas.
Temperatura e iluminación	0-5	Las altas calificaciones son para los corredores y escaleras en buena condición y las cuales crean un buen efecto al espacio, en los cuartos invitan a tener un ambiente tranquilo y seguro, se puede leer en cualquier rincón de estas áreas. La temperatura debe estar al margen en que los huéspedes se sientan cómodos. Todo el sistema de aire acondicionado funcionando adecuadamente. Las bajas calificaciones son para aquellos que tienen lámparas rotas o focos fundidos, apagadores mal ubicados, el ambiente muy frío o muy caliente, el sistema de aire en mal estado así como los ventiladores.

Mobiliario	0-10	Estos serán valorados en cuanto a los niveles más altos de confort, sillas adecuadas y buena calidad en todo, el diseño interior en conjunto con el mobiliario y concepto del hotel . Las bajas serán para los establecimientos que tengan un mobiliario incomodo y que no entre en conjunto con el concepto del hotel.
Pisos	0-5	Las altas serán para aquellos que tengan una limpieza impecable, alfombras y tapetes en buena condición, el piso debe de conjugarse con la decoración del hotel además de que no debe tender a exagerarse en la decoración. Las bajas serán para aquellas alfombras quemadas o manchadas, además de aquellos azulejos que estén fuera de lugar.
Limpieza	0-5	La limpieza debe estar impecable en cada rincón, como lo son pisos, ventanas, puertas, espejos, mesas, ventanas, lámparas, luces, focas, apagadores, muebles., Las bajas serán para los lugares que se muestre abandono y en los rincones esté sucio y grietas en las paredes. Falta de atención a los pequeños detalles
3.- CONDICION DE RESTAURANTES Y BARES		
Decoración	0-5	El aspecto general debe ser considerado. Tapiz, murales, pinturas, flores, relojes, y decoraciones. Las altas calificaciones las tendrán las de más alto acabado. Las bajas se darán a las paredes descuidadas, evidencia de abandono, puertas viejas y cortinas decoloradas
Temperatura e iluminación	0-5	Temperatura: Altas calificaciones para los sistemas que trabajen en orden eficientemente. Las calificaciones bajas serán para los establecimientos que se muestren muy fríos o muy calientes o tengan diferencias de temperaturas muy grandes entre un área u otra. Iluminación: Altas valoraciones para aquellos que se vean prácticos y creen una atmósfera cómoda según el concepto del lugar. Las valoraciones bajas serán para los lugares que muestren mucho brillo o se vean muy oscuros. Las lámparas rotas, focos fundidos.
Mobiliario	0-5	Se incluyen en la evaluación las periqueras o sillas altas y equipo operativo, como son los carritos, estaciones de trabajo, charolas. Las calificaciones excelentes son para las sillas cómodas y apropiadas mesas, manteles adecuados al tema del restaurante. Un diseño coordinado entre manteles, servilletas y cortinas. Las bajas serán para los que tengan sillas pequeñas, demasiado mobiliario para el espacio y las sillas incómodas.
Pisos	0-5	Las calificaciones altas serán para los pisos limpios, así como los tapetes , todos bien pulidos. Las bajas serán para cuando se encuentren evidencias de tapetes quemados o manchas en el piso, las puertas de la cocina y servicio serán bien revisadas.
Limpieza	0-5	Las calificaciones altas serán para aquellos que se muestren relucientes. Desde pisos, paredes, puertas, perillas, ventanas, espejos y luces. Las bajas serán para aquellos que le falte atención a los detalles, se examinara bien el plaqué y los tapetes.
4.- CONDICIÓN DE OTRAS FACILIDADES DEL EDIFICIO		
Baños	0-10	La más alta calificación será para los que cuenten con una limpieza impecable, plomería escondida, buen funcionamiento, agua caliente y fría, y control de olores, buena iluminación y ventilación. Las bajas calificaciones serán para los que muestren olores, apariencia deprimente, no aire acondicionado, no jabón y suciedad en instalaciones.

Elevador	0-5	El tamaño correspondiente a la dimensión del hotel. Las calificaciones más altas serán para los que sean espaciosos, limpios y espaciosos. Las bajas serán para los que se muestren sucios y con ruidos, además de descuidados.
5.- CARACTERÍSTICAS DEL EDIFICIO		
Asientos	0-10	Si tienen sillas extras para llenar al máximo su capacidad.
Servicio de elevador	0-2	Si tienen otro para carga de equipaje
Estacionamiento extra	0-6	Un punto por estacionamiento extra.
CUARTOS Y BAÑOS		
6.- CONDICION DEL EQUIPO DE LA HABITACIÓN		
Decoración	0-10	Incluye el papel tapiz, rasgos de pintura, además de los murales y técnicas de esponjado y marmoteado. El color de la pintura se debe calificar si da una impresión negativa o positiva. Las pinturas, plantas, flores, objetos de arte y el armazón de los espejos deben ser considerados. La calidad de mantenimiento y materiales son importantes. Las mejores marcas son para los que tengan buena decoración de paredes, techos y trabajos de madera, atención al detalle. Buena coordinación de colores. Si las paredes son planas debe haber pinturas y otros artículos de decoración. Las calificaciones bajas son para aquellas decoraciones de baja calidad y poco profesionales así como los materiales maltratados.
Temperatura	0-5	Que todas las habitaciones estén equipadas con clima perfectamente funcionando, estas serán las calificaciones más altas. Además de las que tengan buenos controles que los huéspedes puedan manejar fácilmente. Los puntos bajos serán para los que tengan sistemas complicados, ruidosos, rotos y en general que no tengan la capacidad de tener un clima confortable.
Iluminación	0-5	La nitidez y el brillo en los espacios de las instalaciones tanto interiores como exteriores. Las marcas altas serán para aquellos que tengan la iluminación en los lugares correctos. Buenos controles, fáciles para el huésped. Las calificaciones bajas para los lugares básicos que no tengan iluminación, para leer, para rasurarse, etc. Los controles en lugares difíciles de encontrar y no tenerlos cerca de las camas, que tengan extensiones de plomo.
Mobiliario	0-10	Todo el mobiliario esta considerado incluyendo los botes de basura. Las calificaciones altas son para aquellos que estén en buena condición y en orden. Cortinas adecuadas. Las pinturas de Pared también bien coordinadas, así como piezas que adornan las mesas de los pasillos. Que tengan cuidado con el detalle. Las calificaciones bajas son para los que estén desgarrados y tengan diferentes estilos de decoración que no cheque con el concepto.
Pisos	0-10	Están incluidos las alfombras y los tapetes. Las marcas excelentes son para los tapetes profesionales y en buena condición. Altas calificaciones para los que estén limpios. Los pisos deben estar brillantes y limpios. Las bajas calificaciones son para aquellos que estén sucios, quemados, rasgados o gastados.
Colchones	0-10	Deben de concordar con el tamaño para que esté diseñada la cama (camas dobles, kingsize). Buenas calificaciones para los colchones que sean de buena calidad, marcas bajas para los colchones que tienen rechinidos, duros, descuidados, quemados o manchados.

Blancos	0-10	Todas las almohadas, sábanas, servilletas, manteles, cubrecamas y zarapes son considerados. Las mejores calificaciones para los que están limpios y no percutidos, de buena calidad. Los que tengan blancos adicionales, además de no almohadas que produzcan alergias. Las calificaciones bajas son para aquellos blancos que estén percutidos, rotos y sean de nylon.
Sonido externo	0-10	Que todos los elementos contribuyan a que en el cuarto no se escuche el sonido del tráfico y calles, estos tendrán las mejores calificaciones. Las peores marcas los tendrán los que se les cuele el aire, sonido y se escuchen las conversaciones del exterior y de otros cuartos.
Limpieza	0-10	La limpieza general es parte de la evaluación. El brillo y la sensación a limpio serán considerados. Todo debe estar en orden, cama, mesas de cama, lápices, fólderes, minibar, teléfono. Las marcas altas serán para aquellos que tengan estándares meticulosos, atención al detalle, las camas bien hechas. Eficiente reemplazo de amenidades. Las marcas deficientes serán para los que les falte algo en amenidades, focos fundidos, sillas y mesas cojas.
7.- EQUIPO ADICIONAL EN HABITACIONES		
Sistema de reservación	0-2	
Habitación de No fumar	0-2	
Entrada a Internet	0-2	
PC si la requiere	0-2	
Para 3 Jades:		
Caja de seguridad	0-4	
Contestadota	0-2	
Para 2 Jades:		
Caja de seguridad	0-4	
Radio	0-2	
TV color	0-4	
Teléfono	0-4	
Contestadota	0-2	
Para un Jade:		
Caja de seguridad	0-4	
Radio	0-2	
TV color	0-4	
Teléfono	0-4	
8.- CONDICION DEL BAÑO		
Decoración	0-10	Los azulejos son considerados. Además de la tela de las cortinas. Las marcas positivas serán para aquellos que las superficies estén limpias y de buena calidad. Marcas negativas para aquellos azulejos que estén cuarteados, raspados y las cortinas rasgadas o rotas.
Ventilación	0-5	Las buenas calificaciones serán para los que tengan buena ventilación no se encierre por mucho tiempo el vapor, tengan ventanas y no tener sarro en estas instalaciones.

Iluminación	0-5	Que la iluminación sea eficiente y esté bien colocada, depende del tamaño del baño. Las buenas marcas serán para aquellas que estén limpias, funcionando en orden y bien distribuidas. Las marcas negativas serán para aquellos baños lúgubres y oscuros y que los apagadores estén en lugares inconvenientes.
Instalaciones	0-10	El funcionamiento será considerado. Que funcionen, regaderas y que no estén tapadas, así como coladeras, llaves del lavabo y tinas, toalleros, secadoras, espejos bien colocados, agua caliente disponible, WC no tapados, jaboneras bien atornilladas. Las marcas negativas serán para los que no tengan servicio de agua caliente y las instalaciones no funcionen.
Blancos	0-5	Toallas, batas, y carpetas son consideradas. Marcas positivas para aquellas que sean de buen material, no rotas, ni manchadas, que sean suaves y absorbentes. Puntos negativos para los que no cumplan con lo anterior o falten blancos.
Limpieza	0-5	Las altas calificaciones serán para aquellos baños que estén bien monitoreados por el departamento de ama de llaves. Altos estándares de higiene. Limpios y Frescos, las superficies bien pulidas y observar los fondos de cada mueble.
9.-EQUIPO ADICIONAL DE BAÑO		
Teléfono	0-2	
Radio	0-2	
Espejo para Maquillaje	0-2	
Sarro	0-2	
Llamada de emergencia	0-2	
Regadera Separada	0-2	
Bidet	0-2	
WC automáticos	0-2	
Tinas	0-2	
Para 4 Jades:		
Tinas	0-2	
Para 1-3 Jades		
Secadoras	0-2	
Tinas	0-2	
ATENCIÓN Y SERVICIOS		
10.- SERVICIOS		
Check out express	0-6	
11.- BEBIDA Y COMIDA		
Bar abierto todo el día	0-6	6 puntos si lo tienen
Música en vivo 5 días	0-4	
Restaurante de Lujo	0-10	5 puntos si tienen restaurante, lo demás según calidad, (ver estándares de restaurantes)
Restaurante con oferta normal	0-6	4 puntos si tienen un restaurante, seis si está abierto todo el día.
Área de no fumar	0-2	

FACILIDADES DE NEGOCIOS Y PLACER		
12.- FACILIDADES DE PLACER		
Jardines o terrazas	0-3	No incluye a los restaurantes
Albercas	0-3	Adecuadas al edificio y con el permiso obligatorio
Enfermería	0-3	3 si la tienen, 1 si tienen las facilidades
Spa	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
Gimnasio	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
Sala de lectura	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
Golf	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
Tenis	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
13.-FACILIDADES DE NEGOCIOS		
Sala de conferencia	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
Sala de trabajo	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades
Salones de banquetes	0-3	3 si la tienen y 1 si tienen las facilidades

4.3. El JADE: símbolo propuesto de clasificación

Si se tiene un establecimiento Monumento Histórico, catalogado, que cumple con los Requerimientos Mínimos para ser hotel cualquiera que sea su categoría, aprobado para poder ser clasificado y en condiciones de someterse a la evaluación de servicios e instalaciones, cuyo porcentaje de evaluación lo ubiquen en una categoría como por ejemplo: Lujo, primera clase, clase promedio, clase turista y clase económica; se le puede asignar el símbolo que representará el nivel que tiene el hotel Histórico dentro del mercado al que pertenece.

Para este proyecto, se ha escogido otorgar el reconocimiento llamado **JADE**, el cual por supuesto y lo dice su nombre, estará fabricado de jade, que es una piedra verde brillante considerada un tesoro mágico-religioso para las culturas prehispánicas, por lo que la piedra fue utilizada para la elaboración de objetos sacros y artísticos.

La posesión del jade era marca de alta jerarquía y la aristocracia se embellecía con orejeras, pendientes, collares, máscaras, pectorales y muñequeras donde lucía la piedra; incluso los gobernantes usaban pequeñas piezas para decorar sus dientes. Por estas razones el **JADE** es un símbolo apto para ser un atributo que además de representar jerarquía en el nivel de servicio de una empresa de servicios como lo es un hotel, tiene un valor histórico como los hoteles históricos en estudio ubicados a su vez en edificios y / o monumentos arquitectónicos y más siendo un hotel histórico, como lo son los casos de estudio de este trabajo.

El **JADE** tendrá la forma del Dios del Sol, dentro de la cultura maya quien se llamase *Kinich Ahau* simbolizando el potencial de servicio de estos productos hoteleros.

(Ver figura 2):



Figura 2. *Kinich Ahau*. Dios del Sol

Según el porcentaje que cada hotel haya obtenido en la evaluación se ubicará en una categoría y se hará la equivalencia en los símbolos del Sistema de Clasificación en la tercera parte del Formato de Resultados, misma que registra la jerarquía de cada hotel respecto al nivel de servicios e instalaciones, según sus características en común con otros hoteles de su mismo tipo.

Correspondiendo la clasificación equivalente de un JADE a la clase económica; de dos JADES a la clase turista; tres JADES al de clase promedio; cuatro JADES a primera clase y por último cinco JADES a la categoría de lujo, así mismo se presenta una tabla de equivalencias de categorías actuales con el rango de puntaje del sistema de clasificación

JADE correspondiendo 275 puntos a la categoría de lujo; 245 a primera clase; 214 a la clase promedio; 184 a la clase turista y 153 puntos a la clase económica. (Ver figura 3 y 4)






Equivalencias de Categorías con el Símbolo del Sistema de Clasificación		
Lujo	5 Jades	
Primera clase	4 Jades	
Clase promedio	3 Jades	
Clase turista	2 Jades	
Clase económica	1 Jade	

Figura 3. Equivalencias de categorías
Elaboración Propia

Equivalencias de categorías actuales con el rango de puntos del sistema de clasificación JADE		
	360	100%
Lujo	275	90%
Primera clase	245	80%
Clase promedio	214	70%
Clase turista	184	60%
Clase económica	153	50%

Figura 4. Equivalencias con puntaje.
Elaboración Propia