

Capítulo IV

Resultados

Este capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de la investigación realizada acerca de los criterios mínimos necesarios a cubrir dentro de la clasificación de establecimientos de hospedaje del continente americano y europeo. Para lograr la matriz con el listado final que contiene la mezcla de los países que los cumplen o no, se siguieron determinados pasos.

Como primer paso se observó la información de cada uno de los países que conforman la muestra así como conocer los procedimientos necesarios a cubrir para lograr determinada clasificación, para después establecer una serie de generalidades que se consideran importantes como arquitectura, estado de mantenimiento y limpieza del edificio, servicios y lugares comunes para los clientes, habitaciones, equipamiento de los sanitarios comunes para huéspedes, área de banquetes, entre otros. Después de esto se fueron seleccionando todos los criterios que los países consideran necesarios cubrir para cada categoría continuando con el establecimiento símbolos para cada país.

4.1 Resultados

A continuación se hará mención de las características correspondientes a cada uno como son: su símbolo, si se trata de una legislación o guía, si el proceso es voluntario o de carácter obligatorio.

Norteamérica

- **Canadá**

- la Corporation de l'Industrie Touristique du Québec
- Cácter obligatorio
- Símbolo



- Proceso:
 - Se verifica si la zona donde se encuentra el establecimiento permite la explotación comercial y se efectúa el pago de un seguro de responsabilidad civil.
 - Se proporciona la información necesaria al Ministerio de Turismo como copia de los títulos de la propiedad y una copia del pago de impuestos.
 - El Ministerio tramita una autorización provisional y le pide a la CITQ proporcionar una clasificación.
 - Se pide permiso para realizar una visita de verificación y después se tramita una factura con el valor de 190 dls más 4 dls por cada unidad de hospedaje, este pago es con el fin de pertenecer a una determinada clasificación. La visita se efectuará cuando el pago se haya efectuado y todos los documentos se hayan proporcionado.
 - La CITQ le informa al establecimiento los resultados y el Ministerio de Turismo le hace llegar una placa, la cual se exhibirá

en la entrada del establecimiento con el fin de que los consumidores sepan que éste cuenta con una clasificación oficial, así mismo las tarifas correspondientes deberán estar a la vista en la recepción (CITQ, 2005).

- **Estados Unidos:**

- Mobil Travel Guide

- Carácter voluntario.

- Símbolo



- Proceso:

- Los establecimientos son clasificados de acuerdo a sus características. La decisión para otorgar determinado número de estrellas se basa en inspecciones y conocimiento de las necesidades de los consumidores del área en donde se encuentran. Se envía una requisición para ser considerado, así como el historial de la empresa (MTG, 2005).

- American Automobile Association.

- Carácter voluntario.

- Símbolo



- Proceso:

- La AAA indica que cada establecimiento debe de conocer los criterios mínimos de clasificación.

- Se debe de incluir fotos recientes del exterior, áreas públicas, la habitación estándar y el baño. Se evalúan criterios como la ubicación, limpieza, comodidad y el rango de tarifas que se maneja.
- Una vez enviada la aplicación se le informará al establecimiento del estado de la misma, al recibir una carta por parte de la organización, esto indica que se está considerando hacer una evaluación durante los próximos 12 meses a partir del día que se recibió la carta.
- Una vez hecha la evaluación, si se determina que el establecimiento cumple con los criterios máximos, se le otorga la clasificación por medio de diamantes.
- Se realizan inspecciones periódicas y sorpresa para saber si continúan cumpliendo con los criterios establecidos, de lo contrario se le cambiará de clasificación o se le retirará como miembro de esta organización (AAA, 2005)

- **México**

- Programa: Star's & Diamond's.
- Carácter voluntario.
- Símbolo



- Proceso:



- Solicitar certificación, al momento en que se recibe solicitud, se programa la auditoria y se le notifica al establecimiento la fecha que ha sido propuesta para llevarla a cabo.
- Se elabora un informe de acuerdo a la evaluación y se emiten resultados.
- La empresa recibe los resultados, si no existe conformidad se llevan a cabo acciones correctivas y se realiza una nueva solicitud de evaluación.
- De haber conformidad se envía un informe al comité calificador y se entrega el certificado de acuerdo a los resultados de la evaluación (CALMECAC, 2005).

Centroamérica

- **Costa Rica**

- Reglamento que regula las actividades de las empresas turísticas.
- Carácter obligatorio.
- Símbolo: de 1 a 5 estrellas.
- Proceso:
 - Presentar una solicitud ante el instituto a cargo especificando la actividad a desarrollar, lugar y nombre.
 - Se estudia la solicitud por la junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo y en el plazo de un mes a partir de que la solicitud fue enviada se determina si es necesario realizar inspecciones.
 - De lo contrario, se dará por aprobada y se le incluirá en determinada categoría (ICT, 2005).

- **El Salvador**

- A través de información recibida por medio del correo electrónico se sabe que este país no cuenta con un sistema de clasificación oficial por el momento (A, Cuellar, comunicación personal, 29 de Agosto, 2005).

- **Honduras**

- Cuentan con el Instituto Hondureño de Turismo, el cual está encargado del proceso de Clasificación Hotelera, ya que se encuentra contemplado dentro de su legislación, pero este proceso es llevado a cabo hasta el año 2004 en el que se entregó la primera muestra de 64 hoteles clasificados, por la empresa Freeman Group, empresa Internacional. La labor del Instituto es avalar los resultados y oficializarlo, este año se continúa con el proceso con una nueva muestra de 65 hoteles más.
- No se pudo obtener el documento con los requisitos ya que es propiedad de Freeman Group, y ya que este país está en proceso de su implementación no se están facilitando por el momento (J, Lazo, comunicación personal, 6 de septiembre, 2005).

Sudamérica

- **Argentina**

- Secretaría de Turismo
- Ley de carácter obligatorio, se aplica de manera regional.
- Símbolo: estrellas de 1 a 5.
- Proceso:



-
- Según la ley 18.828, la cual reglamenta el funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, éstos se deben de inscribir en el Registro Hotelero Nacional.
 - Especificar la categoría, clase y número de la inscripción, documentos y propaganda que se utilice.
 - Para su adecuada operación deben de cumplir con los requisitos específicos de la categoría asignada.
 - De no cumplir, se le impondrá una sanción, comprendida desde, una multa de carácter monetario hasta la clausura temporal por 12 meses del establecimiento (Ley de Alojamientos Turísticos, 1970).
- **Brasil**
 - Asociación Brasileña de la Industria de Hoteles.
 - Manual de validación.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Proceso:
 - Se llena una solicitud con los datos de la empresa, datos del responsable, tipo de establecimiento, número de habitaciones, que tipo de clasificación busca entre otros.
 - Por medio de la Asociación Brasileña de la Industria de Hoteles, estos establecimientos pueden obtener su clasificación y certificación, la cual tiene un costo según sea el número de estrellas de su establecimiento. Se envía un formulario con los datos de la empresa (ABIH, 2005).



- **Chile**
 - Servicio Nacional de Turismo
 - Norma de Carácter voluntario.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Proceso:
 - La clasificación para los establecimientos de hospedaje de este país es de 1 a 5 estrellas y es de carácter voluntario, el organismo que se encarga de esto es la SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo, 2005).

- **Colombia**
 - Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO), Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
 - El ICONTEC es el organismo que se encarga de la elaboración de las normas técnicas para cada sector, en este caso, la NTSH 006, es la Norma Técnica que rige las actividades de clasificación del sector hotelero. COTELCO se encarga de adoptar y difundir dichas normas
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Proceso:
 - Presentar una solicitud con la descripción y características del establecimiento.
 - Cumplir con el código de ética del sector hotelero.
 - Pagar cuotas designadas (COTELCO, 2005).



- **Ecuador**
 - Ministerio de Turismo.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Reglamento General de Actividades Turísticas de carácter obligatorio.
 - Proceso:
 - La categorización depende de las características de las instalaciones y los servicios que se presten.
 - Se hace una solicitud de calificación, el Ministerio de Turismo y los departamentos correspondientes realizarán una evaluación económica, técnica y legal y durante los 30 días siguientes.
 - Se realiza un informe con ciertas recomendaciones como: las condiciones que la empresa debe de satisfacer, categoría que se sugiere para el establecimiento, plazo de funcionamiento e instalación, duración de los beneficios para que al final se adopte una resolución.
 - Una vez otorgada la categoría, los establecimientos deben de exhibir en la entrada principal una placa con fondo azul, en letras blancas la actividad que desarrolle y las estrellas que indicando su categoría, así mismo el Ministerio de Turismo puede realizar en cualquier momento inspecciones con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del reglamento (AHOTEC, 2005).

- **Perú**
 - Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.



- Normativa Carácter voluntario.
- Proceso:
 - Llenar un formulario y pagar una cuota. La duración de la membresía es indefinida. Cuentan con estatutos que regulan la actividad de los establecimientos de hospedaje.
 - Se realiza el registro a la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico cumpliendo con una serie de requisitos como son: el nombre del establecimiento, domicilio, teléfono, entre otros.
 - La organización regional, en este caso AHORA, es el órgano encargado de aplicar los reglamentos correspondientes para la clasificación y categorización de la empresa.
 - El proceso para que se otorgue el certificado consiste en enviar la solicitud y documentación que se exige, después la asociación realizará una inspección a las instalaciones para verificar que se cumplan los requisitos pertinentes y se realiza un informe con los resultados obtenidos, a continuación la organización encargada de la acreditación aprobará o no al establecimiento. La vigencia del certificado es de cinco años con la oportunidad de renovarse (AHORA, 2005).
- **Paraguay**
 - Secretaría Nacional de Turismo.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Reglamento de los Servicios de Hospedajes Turísticos de carácter obligatorio.

- Proceso:
 - Solicitar la clasificación e inscribirse en el Registro de Establecimientos de Hospedaje de la SENATUR.
 - Ésta realizará visitas para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para su categoría.
 - En caso de incumplimiento se aplicará una sanción dependiendo de la gravedad, puede ser una amonestación, suspensión en la promoción oficial o suspensión de los registros de la SENATUR.
 - Para mejorar la clasificación obtenida se puede solicitar la reclasificación a la SENATUR, siempre que se cumplan con requisitos de carácter superior (SENATUR, 2005).

Europa

- **Alemania**

- German Hotel and Restaurant Association.
- Símbolo: 1 a 5 estrellas.



- Sistema de aplicación nacional de carácter voluntario.
- Proceso:
 - Se realizan inspecciones sorpresa para asegurar que los criterios se estén cumpliendo.
 - La clasificación obtenida tiene una validez de 3 años a partir del momento en que se ha otorgado.

- Cuando el establecimiento ha obtenido su certificación se le otorga una placa para exhibir en la entrada del mismo, dando a conocer el número de estrellas y debajo de éstas se encuentra el significado de cada número y el símbolo de la asociación y el año en que se ha obtenido (DEHOGA, 2005).

- **Austria**

- Sistema de aplicación nacional de carácter voluntario.
- Símbolo



- las inspecciones se realizan cada 2 o 3 años para hoteles de 4 y 5 estrellas y de 3 a 4 años para hoteles de 3 a 1 estrella.
- Se obtuvo toda la información acerca de los criterios a cubrir por el sistema que se aplica en este país, sin embargo no se pudo procesar debido al idioma y a que no cuentan con una versión en ningún otro (HOTREC y HOTELSTERNE, 2005).

- **Bélgica**

- Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement.
- Símbolo: 1 a 5 estrellas.
- Sistema de aplicación nacional de carácter obligatorio.
- Proceso:
 - Se realizan inspecciones por parte de las autoridades públicas correspondientes con el fin de verificar los establecimientos y que se cumplan los requerimientos mínimos necesarios.



-
- No existen visitas por parte de inspectores que se hacen pasar por clientes pero tampoco se hace el anuncio de la visita de un inspector por adelantado.
 - Una vez que se ha obtenido la clasificación, los establecimientos de hospedaje deben de pagar una cuota anual, la cual depende del número de estrellas obtenido y el número de habitaciones (HOTREC, 2005).
- **Dinamarca**
 - Danish Tourist Board, Danish Professional Association y Tourist Board.
 - Símbolo: de 0 a 5 estrellas.
 - Sistema de aplicación Nacional de carácter obligatorio.
 - Proceso:
 - Todos los establecimientos que por lo menos cuenten con 8 habitaciones en sus instalaciones, ha sido clasificados en determinada categoría.
 - Se realizan revisiones de manera anual con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios establecidos (HOTREC, 2005).
- **España**
 - Sistema Regulado por las autoridades públicas regionales.
 - Sistema de aplicación nacional de carácter obligatorio.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Proceso:
 - Se hace una solicitud de apertura se indica la categoría que se pretende alcanzar. Adjuntar la documentación necesaria para conocer el estado jurídico del inmueble, por ejemplo, el título de



propiedad, el proyecto y documentos pertinentes que justifiquen la clasificación que se desea obtener.

- El Organismo competente decide si aprueba o no la solicitud anterior.
- A partir del momento en que ha sido otorgada una categoría, se realizarán inspecciones anuales para verificar el cumplimiento de lo establecido en las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros (SADAVE y HOTREC, 2005).

- **Estonia**

- Ministerio de Economía y Asociación de Hoteles y Restaurantes de Estonia.
- Sistema de aplicación Nacional de carácter voluntario.
- Símbolo: 1 a 5 estrellas.
- Proceso:
 - Se completa la solicitud de aplicación con datos de la empresa, datos del representante legal, capacidad en cuanto a instalaciones, entre otros.
 - Esta solicitud se procesa en los próximos 3 días de haber sido recibida.
 - Si ésta cumple con los estándares de la información requerida es sometida a revisión por el comité durante los próximos 15 días.
 - El interesado será llamado a asistir a una junta cuando se haya establecido la conformidad o no del establecimiento de hospedaje con los requisitos establecidos para otorgar la clasificación solicitada.



-
- En caso de no conformidad, es decir, que el establecimiento de hospedaje no cumpla con los requisitos de la clasificación solicitada, se enviará un comunicado al solicitante dentro de 2 días siguientes a esta resolución.
 - En caso de conformidad, si el establecimiento esta de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos necesarios para su categoría, el comité tiene que avisar al Ministerio de Economía para otorgar la certificación.
 - Cuando se ha tomado la decisión de otorgar el reconocimiento de la certificación, éste debe contener algunos datos como, nombre, tipo de establecimiento, dirección, entre otros.
 - El interesado será notificado del reconocimiento en los próximos 2 días de que ha sido tomada la decisión.
 - El establecimiento tiene que exhibir una copia del certificado en un lugar visible para sus consumidores (ERHL, 2005).
- **Finlandia**
 - No existe una clasificación oficial y la Asociación Finlandesa de Hoteles y Restaurantes tampoco tiene contemplado realizar actividades en ésta área (HOTREC, 2005).
 - **Francia**
 - Union des Métiers et des Industries de L'Hotellerie y HOTELCERT.
 - Sistema de aplicación nacional de carácter voluntario.
 - Símbolo: 0 a 4 estrellas.
 - Proceso:



-
- Una vez que se ha contactado a la organización, ésta se pondrá en contacto con el establecimiento.
 - El hotel es evaluado. Los establecimientos evaluados reciben un certificado con una validez por 3 años sujeto a evaluaciones sorpresa dentro de los próximos 17 a 19 meses.
 - Después de la visita se hace un reporte con los resultados, observaciones y discrepancias.
 - La decisión de otorgar la certificación se basa en un análisis de la evaluación por los miembros representativos del sector hotelero.
- **Grecia**
 - Organización Nacional de Turismo de Grecia.
 - Ley Nacional de carácter obligatorio.
 - Símbolo: 1-5 estrellas.
 - Proceso:
 - Greek National Tourism Organisation (GNTO) Technical Standards for Tourist Installations.
 - Gov. gazette 557/B/87.
 - No es posible describir el proceso para regular las actividades de los establecimientos hoteleros, a pesar de que existe la referencia de la ley que regula ésto, no se encuentra disponible para el público en general (GNTO, 2005)
- **Hungría**
 - Asociación de Hoteles de Hungría
 - Sistema de aplicación nacional.
 - Carácter obligatorio.

- Clasifica a los hoteles de 1 a 5 estrellas.
- Estas actividades son reguladas por las autoridades de turismo en conjunto con asociaciones profesionales.
- La información no se encuentra disponible para el público en general (HOTREC, 2005).

- **Inglaterra**

- American Automobile.
- Sistema de aplicación regional de carácter voluntario.
- Símbolo: 1 a 5 estrellas o 1 a 5 diamantes.



- Proceso:
 - Como primer paso se tiene que afiliarse a esta organización completando una solicitud y hacer el pago de una cuota.
 - Anexar fotos del establecimiento y la información necesaria como nombre, dirección, datos del propietario o representante legal, entre otros.
 - Después de esto el comité encargado de las inspecciones programa una visita para considerar si el lugar es digno de ser reconocido.
 - Una vez que se ha elaborado el reporte de la visita se decide en qué categoría se encuentra el establecimiento y si cumple con los estándares marcados.
 - El reconocimiento tiene validez anual.

- Para obtener una clasificación de diamantes el proceso es el mismo (AA, 2005).

- **Irlanda**

- Irish Hotel Federation y The National Tourism Development Authority.
- Sistema nacional de carácter voluntario.
- Símbolo: 1 a 5 estrellas.
- Proceso:
 - Se debe de completar una forma de aplicación de acuerdo al Consejo de Registro de Hoteles, posteriormente enviarla.
 - El envío debe de estar acompañado de la cuota correspondiente y de un certificado de seguridad en incendios.
 - El consejo de turismo provee al hotel de un listado completo con los criterios que se debe de cubrir para cada área.
 - Las visitas de inspección pueden ser o no con concertadas con previo aviso. Por otro lado no existen inspecciones sorpresa. Estas inspecciones se realizan de manera anual, de manera que se verifique el cumplimiento de los estatutos establecidos (Failte Ireland, 2005).

- **Islandia**

- Icelandic Tourist Board.
- Sistema nacional de carácter voluntario.
- Símbolo





- La certificación es de carácter voluntario y se utilizan las estrellas para clasificarlos.
- En el momento en el que a un establecimiento se le ha otorgado cierta categoría se coloca una señal azul-roja cerca de la entrada junto con el número de estrellas que obtuvo (Icelandic Tourist Board, 2005).
- **Italia**
 - El sistema de clasificación es de aplicación regional de carácter obligatorio. Las autoridades Regionales públicas son las encargadas de regular las actividades del sector turístico.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Se realizan revisiones cada 5 años (HOTREC, 2005).
- **Noruega**
 - Este país, por el momento no cuenta con un sistema de clasificación oficial, según la HOTREC (2005), es probable que se introduzca un sistema similar al danés.
- **Polonia**
 - Ministerio de Trabajo y Economía (Ministerstwo Gospodarki I Pracy (MGIP))
 - Bases Legales de Conducta de Actividades Económicas en Cuestión de Servicios Turísticos de Polonia.
 - Esta ley es de carácter obligatorio y su aplicación es a nivel nacional.
 - Símbolo: 1 a 5 estrellas.
 - Proceso:
 - No es posible describir el proceso ya que esta ley no se encuentra disponible para el público en general (MGIP, 2005).

- **Portugal**

- La Dirección General de Turismo (Direcção-Geral do Turismo (DGT))
- Legislación Aplicable a los Establecimientos Turísticos ([Legislação aplicável a Empreendimentos Turísticos](#))
- Símbolo: 1 a 5 estrellas.
- Proceso:
 - Se obtuvo todo lo referente a las normas que se deben de cumplir, sin embargo como resultado final, el país no fue tomado en cuenta ya que el idioma de los documentos incomprendible para esta investigación y no se encontró documento alguno con traducción (DGT, 2005).

- **Suecia**

- The Swedish Hotel and Restaurant Association.
- Sistema de aplicación nacional de carácter voluntario.
- Símbolo



- Proceso:
 - Los criterios a cumplir están sujetos a revisiones anuales con el fin de verificar su cumplimiento.
 - Existe un departamento específico dentro de la organización para realizar este tipo de operación, la oficina administrativa es la responsable del programar las inspecciones anuales y de



distribuir las placas (The Swedish Hotel and Restaurant Association, 2005).

- **Suiza**

- Hotelleriesuisse. Organización de carácter nacional.
- Sistema nacional de carácter obligatorio.
- Símbolo: 1 a 5 estrellas.
- Proceso:
 - En primer lugar se tiene que afiliarse a esta organización.
 - La admisión de un miembro dentro de la categoría de hoteles es decisión del comité ejecutivo, después de que una solicitud de admisión haya sido enviada a la organización, anexando una carta de justificación.
 - Se tiene que pagar una cuota anual, ésta es variable y depende de la categoría del hotel.
 - Se hace una solicitud de clasificación a la comisión con la documentación necesaria.
 - Se anuncia una visita al establecimiento y se verifica que la información sea probable.
 - Se fija una fecha de inspección por parte de la comisión regional, y se confirma la visita por escrito.
 - Se prepara la visita, se hacen mediciones y se verifica el cumplimiento de los requisitos de la categoría requerida.
 - El establecimiento es informado sobre las primeras impresiones y el resultado de la visita concediendo la posibilidad de presentar la

documentación faltante o de reparar las pequeñas negligencias a más tardar en la próxima sesión.

- Una vez reparadas estas negligencias, se le informa al establecimiento de una segunda visita de control, al cumplir con lo establecido se le otorga la categoría demandada (HOTELLERIESUISSE, 2005).

Es importante hacer mención que los sistemas de clasificación de carácter obligatorio se refieren a sistemas establecidos por organismos gubernamentales los cuales son leyes o reglamentos que cubren aspectos mínimos para la operación de los hoteles, por otro lado los sistemas de clasificación de carácter voluntario están establecidos por organismos no gubernamentales con reconocimiento internacional y son asociaciones privadas.

4.2 Tabla de símbolos

Esta simbología se otorgó al azar con el único fin de distinguir a los países uno de otro. A continuación se presenta la tabla correspondiente:

País	Símbolo
Argentina	▲
Alemania	◇
Bélgica	X
Canadá	⌘
Chile	■
Costa Rica	◆
Dinamarca	*
Ecuador	▼
España	⊖
Estados Unidos	♪
Estonia	○
Francia	●
Hungría	□
Inglaterra	⌚
Irlanda	☀
Islandia	●
México	∞
Paraguay	▶



Perú	■
Suecia	+
Suiza	△

Finalmente se estableció una matriz comparativa que presenta en conjunto los puntos para considerarse en determinada categoría de hoteles de 1 a 5 estrellas, presentando en su primera columna los conceptos generales, éstos a su vez incluyen conceptos específicos. De manera horizontal, en la primera fila, se encuentra el nivel de importancia que se le da a través de las estrellas como puntos considerables internacionalmente. A continuación se anexa la tabla con los resultados de la mezcla final.

La diferencia que existe dentro de los niveles en las categorías radica notablemente en el nivel de equipamiento tanto del edificio como en las habitaciones y servicios con los que cuenta, así como la actitud del personal la cual para varios países es de vital importancia.

4.3 Matriz de homologación de criterios

4.3.1 Generalidades en instalaciones

GENERALIDADES	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Estado de mantenimiento y limpieza					
La habitación, sanitario y áreas comunes deberán conservar un estado de limpieza y mantenimiento suficiente	X+*● ☉⬆◆	X+*● ☉⬆◆	X+*● ☉⬆◆	X+*● ☉⬆◆	X+*● ☉⬆◆
Habitación, sanitario y áreas comunes deberán estar limpias	X☉⬆ ◆	X☉⬆ ◆	X☉⬆ ◆	X☉⬆ ◆	X☉⬆ ◆
Miembro de SHR (Swedish Hotel and Restaurant Association)	+	+	+	+	+
Inspección anual por inspectores de SHR	+	+	+	+	+
Miembro del sistema de clasificación de Islandia	●	●	●	●	●
Inspección anual hecha y autorizada por el Consejo de Turismo de Islandia	●	●	●	●	●
Miembro de HORESTA (Hotel, Restaurant and Tourism Association)	*	*	*	*	*
Inspección anual por la secretaría de clasificación de HORESTA	*	*	*	*	*



Resultados

Calidad satisfactoria de mobiliario y equipo correspondiente a la clasificación	+ * ● ☺ ⚙ △	+* ● ☺ ⚙ △	+ * ● ☺ ⚙ △	+ * ● ☺ ⚙ △	+ * ● ☺ ⚙ △
Limpieza razonable, entiéndase por ésta que no exista polvo visible. Polvo en las esquinas inaccesibles o por debajo de los armarios será aceptada	* ● ☺ ⚙ ◆				
Limpieza razonable, entiéndase por ésta que no exista polvo o suciedad visible, ni siquiera en las esquinas, detrás de calentadores o ligares similares		* ● ☺ ⚙ ◆	* ● ☺ ⚙ ◆		
Limpieza razonable, entiéndase por ésta que no exista polvo o suciedad visible en su totalidad, haciendo prueba del dedo, marcos de los cuadros o lámparas				* ● ☺ ⚙ ◆	* ● ☺ ⚙ ◆
Muros y pisos en buen estado, limpios, mobiliario, presencia de asientos para clientes en buen estado y limpios, cortinas	☺ ☀ ⚙ △ ◆ ∞	☺ ☀ ⚙ △ ◆ ∞	☺ ☀ △ ⚙ ◆ ∞	☺ ☀ ⚙ △ ◆ ∞	☺ ☀ ⚙ △ ◆ ∞
Decoración en buen estado y limpia, presencia de flores, ausencia de olores desagradables	☺ ⚙	☺ ⚙	☺ ⚙	☺ ⚙	☺ ⚙

La tabla de normas facultativas que se presenta a continuación se consideró de importancia ya que es el poder o derecho que se le otorga a la quien para hacer algo, es decir lo que cada país establece que puede o debe ser según su normatividad. Además de que, ya que algunos países no contienen criterios específicos, por medio de ésta se ven reflejados como parte de la muestra.

Normas facultativas					
El acondicionamiento y el standing del hotel deberán estar mínimamente conformes con los estatutos de un hotel simple	X+∞Ⓜ				
El acondicionamiento y el standing del hotel deberán estar mínimamente conformes con los estatutos de un hotel Standard		X+∞Ⓜ			
El acondicionamiento y el standing del hotel deberán estar mínimamente conformes con los estatutos de un hotel de clase media			X+∞Ⓜ		
El acondicionamiento y el standing del hotel deberán estar mínimamente conformes con los estatutos de un hotel de primera clase				X+∞Ⓜ	



El acondicionamiento y el standing del hotel deberán estar mínimamente conformes con los estatutos de un hotel de lujo					X+∞
--	--	--	--	--	-----

Según el Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement, organismo a cargo de la certificación en Bélgica (2005), entiéndase por hotel simple y estándar aquel que no exige niveles de calidad elevados y cuenta con equipamiento funcional de material simple, un hotel de clase media o de primera clase es aquel donde el huésped perciba cierto nivel de comfort, el material, la calidad de los muebles y la actitud del personal dejan una impresión favorable y cálida, así mismo disponen de suficiente espacio para una buena movilidad. Por último, un hotel de lujo es aquel que la calidad del inmueble y la ubicación de las áreas comunes, la calidad de equipamiento y la impresión general de todos los espacios es de total comfort y calidez, el mobiliario es muy lujoso y ofrecen una gran libertad de movimiento. Este tipo de hotel ofrece una calidad de servicio internacional.

Es importante aclarar que en el caso de Canadá y México, éstos no fueron considerados en su totalidad debido al que el acceso a su información fue limitado ya que para obtener sus requisitos específicos es necesario realizar una serie de trámites como empresa.

4.3.2 Especificaciones en áreas comunes

SERVICIOS Y LUGARES COMUNES EN EL EDIFICIO PARA LOS HUESPEDES	1*	2*	3*	4*	5*
Aspecto exterior	∞	∞	∞	∞	∞
Señales visibles durante el día y noche	☺ △ ■ ◆	☺ △ ■ ◆	☺ △ ■ ◆	☺ △ ■ ◆	☺ △ ■ ◆
Señales en buen estado y limpias	☺ ◆	☺ ◆	☺ ◆	☺ ◆	☺ ◆
Anuncios externos durante el día	☺	☺	☺	☺	☺
Anuncios externos en buen estado y limpios	☺	☺	☺	☺	☺
-Presencia de anuncios obligatorio, precio y categoría del hotel, visible para el cliente	☺	☺	☺	☺	☺



Resultados

-tarifas para niños hasta de 12 años menores a las de un adulto	☺	☺	☺	☺	☺
Señalización de la recepción	☺ △ ■	☺ △ ■	☺ △ ■	☺ △ ■	☺ △ ■
Si existe un enmarque, en buen estado, limpio	☺ ▢	☺ ▢	☺ ▢	☺ ▢	☺ ▢
Muros externos en buen estado, limpios	☺ ☀ 🏠 ♦ 🎵	☺ ☀ 🏠 ♦ 🎵	☺ ☀ 🏠 ♦ 🎵	☺ ☀ 🏠 ♦ 🎵	☺ ☀ 🏠 ♦ 🎵
Puertas, ventanas, acabados en buen estado	☺ 🏠 🎵 ▢	☺ 🏠 🎵 ▢	☺ 🏠 🎵 ▢	☺ 🏠 🎵 ▢	☺ 🏠 🎵 ▢
Si existen flores o espacios abiertos, en buen estado	☺ ♦ 🎵	☺ ♦ 🎵	☺ ♦ 🎵	☺ ♦ 🎵	☺ ♦ 🎵
Almacenamiento de basura no visible para el cliente	☺	☺	☺	☺	☺
Arquitectura y Jardinería /Áreas verdes	∞	∞	∞	∞	∞
En zonas de veraneo los jardines forman parte integral de la experiencia de huésped. Por lo tanto, deben cuidarse meticulosamente.	♦	♦	♦	♦	♦
La propiedad puede estar situada cerca de una carretera o de otra fuente de ruido	♦	♦			
No se puede oír ruido de la carretera, ni de otras fuentes de ruidos. La zona alrededor del establecimiento es agradable y sin peligro			♦	♦	
La ubicación debe ser óptima con buena vista desde las habitaciones y áreas públicas					♦

Accesibilidad					
Los huéspedes podrán acceder al establecimiento hotelero las 24 horas	X+*● ☺ ☀ 🏠 △ 🎵	X+*● ☺ ☀ 🏠 △ 🎵	X+*● ☺ ☀ 🏠 △ 🎵	X ☺ ☀ 🏠 △ 🎵	X ☺ ☀ 🏠 △ 🎵
Entradas separadas, para huéspedes y personal y salida de emergencia	○ ☺ ◊ Θ ▢	○ ☺ ◊ Θ ▢	○ ☺ ◊ Θ ▢	○ ☺ ◊ Θ ▢ ▶ ▢	○ ▽ ◊ Θ ▢ ▶ ▢
Externo - una persona podrá contactar al establecimiento las 24 horas, eventualmente, a través del fax o teléfono - se tendrá a un empleado disponible las 24H para los huéspedes	X	X	X	X △	X ☺ ☀ 🏠 △
Entradas de huéspedes y salidas vigiladas por personal o por dispositivos tecnológicos	○ ☺ △ ■	○ ☺ △ ■	○ ☺ △ ■	○ ☺ △ ■	○ ☺ 🏠 △ ■
Servicio de recepción de 7 a 23 H	▢ ▼	▢ ▼	X+*● ☺ ◊	☺ ◊	☺



Resultados

Servicio de recepción asegurado por presencia física de un empleado de recepción de 7 a 23 H y presencia física de un empleado en áreas comunes de 23 a 7 H	⬆️△	⬆️△	⬆️△	⬆️△ X	⬆️△
Servicio de recepción asegurado por la presencia física de un empleado las 24H	◆	◆♫	☹️■▲ ▶▼◆♫	+*●☹️ ⬆️■▲▶ ▼◆♫	X+*● ☹️☀️⬆️ ■▲▶ ▼◆♫

Áreas comunes					
Lounge -área común con una capacidad en relación al espacio del establecimiento, para más de 25 pax. No menos de 16.74 m2, con una altura mínima de 2.4 m2, ventana, iluminado y sistema de ventilación natural o mecánico	☀️⌛ ■▶ △	☀️⌛ ■▶ △	☀️⌛ ■▶ △	☀️⌛ ■▶ △	☀️⌛ ■▶ △
Sillas y mesas ocasionales , con la flexibilidad de organizarlas en grupos o individuales	☀️⬆️△	☀️⬆️△	☀️⬆️△	☀️⬆️△	☀️⬆️△
Ceniceros	☀️♫	☀️♫	☀️♫	☀️♫	☀️♫
TV lounge, separada en un espacio cerrado cuando no se provee de todas las habitaciones con TV	⬆️△	☀️△	△	△	△
Sala de lectura y escritura con mobiliario adecuado solo para uso de huéspedes		☀️			
Plan de evacuación en buen estado, actual y legible	☹️⊖⬆️ △	☹️⊖⬆️ △	☹️⊖△ ⬆️	☹️⊖⬆️ △	☹️⊖⬆️ △
Baños públicos, accesibles para sillas de ruedas	○⊖	○⊖	○⊖	○⊖	○⊖
Habitaciones para discapacitados	■	■	■	■	■
Mínimo de una cama para huéspedes discapacitados, si el numero total de camas es menos de 50	○⊖	○⊖	○⊖	○⊖	○⊖
2 camas para discapacitados, si hay más de 50 habitaciones	○	○	○	○	○
1 cama para huéspedes con alergias si hay menos de 50 habitaciones	○	○	○	○	○
2 camas para huéspedes con alergias si hay más de 50 hab.	○	○	○	○	○
Recepción - por esta se entiende un hall o un espacio destinado para los huéspedes, para los servicios de recepción	☀️⬆️⬆️△ ■▲◆⌛	X☀️⬆️⬆️△ △■▲◆ ♫⌛	+*●□ ☀️⬆️⬆️△ ■▲◆♫ ⌛	+*●□ ☀️⬆️⬆️△ ■▲◆♫ ⌛	+*●□ ☀️⬆️⬆️△ ■▲◆♫
Recinto de acceso a la recepción y concierge que permita la permanencia simultanea del 10% de la capacidad del hotel					■▲



Resultados

Del 8%		■▲	■▲	■▲	
Del 5%					
Atención inmediata del cliente o lugar de atención amable con un formulario de atención	☺☀️👤	☺☀️👤	☺☀️👤 △👤	☺☀️👤 △	☺☀️👤 △
Bienvenida del cliente amable y sonriente, utilización de un tipo de saludo	☺🎵	☺👤🎵	☺👤🎵	☺👤🎵	☺👤🎵
Atención personalizada para clientes con discapacidad, a la entrada y salida	☺■	☺■	☺■	☺■	☺■
Servicio pronto	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
El tiempo transcurrido desde la llegada del cliente hasta que el registro es completado no debe exceder 5 min				🎵	🎵
Vestimenta discreta y en buen estado	☺♦️🎵	☺👤♦️🎵	☺👤♦️🎵	☺👤♦️🎵	☺👤♦️🎵
Indicación de acceso a la habitación	☺👤△	☺👤△	☺👤△	☺👤△	☺👤△
Poner a disposición un mapa de la ciudad en buen estado y actual, posibilidad de obtener información práctica, consejos y productos locales	☺👤	☺👤	☺☀️👤	☺☀️👤	☺☀️👤
Salidas					
Recepción de un cliente, de manera amable y sonriente	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Facturación pronta	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Verificación del folio con el cliente	👤	👤	☺👤	☺👤	☺👤
Monitoreo de satisfacción del cliente	☺	☺	☺	☺	☺
Bienvenidas nocturnas					
Recepción de un cliente, de manera amable y sonriente	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Vestimenta discreta y en buen estado	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Ceniceros a la entrada de la recepción	☺☀️	☺☀️	☺☀️	☺☀️	☺☀️
Recepción con bebida de bienvenida para los huéspedes			X	x	X
Espacio con asientos, eventualmente en la recepción, con la posibilidad de obtener consumos sin la obligación de consumirlos	X☺	X+☺	X+☺ △	X☺☀️ 👤△	X☺☀️ 👤△
Área separada con asientos y la posibilidad de obtener consumos	☺👤	+*●☺ 👤	X+*● ☺ 👤△	△	△
Áreas comunes con mobiliario y decoración elegante				🎵	🎵
Bar con personal para servir consumos	▲▶️🔄	▲▶️🔄	☹️👤▶️ ▲🔄	X+*● □○☺ ☺♦️👤☹️ ■▶️▶️▲ 🔄	X+*● □○☺ ☺♦️👤☹️ ■▶️▶️▲ 🔄
El bar puede ser público para uso de residentes y público en general	☀️	☀️👤	☀️👤	☀️👤	☀️👤
Disponibilidad de botanas	☺	☺	☺👤	☺👤	☺☀️👤



Resultados

Presentación adecuada de cada bebida, vaso adecuado y decoración	☺	☺	☺👤	☺☀👤	☺☀👤
Vajilla de bar adecuada, en buen estado y limpia	☺	☺	☺👤	☺☀👤	☺☀👤
Equipo automático de lavado, tanto en bar como en restaurante	☀	☀	☀	☀	☀
Servicio pronto, adaptado a la demanda del cliente, cheque presentado en una base, cambio de ceniceros cada 3 cigarros como máximo	☺☀	☺☀	☺☀	☺☀	☺☀
Habilidad del personal para la preparación de coctelería internacional			👤	☀👤	☀👤
Música de fondo, presencia de señal de fumar o no fumar	☺ 👤	☺▶ 👤	☺▶ 👤	☺▶ 👤	☺▶ 👤
Pisos, muros en buen estado	☺☀👤 🎵	☺☀👤 🎵	☺☀👤 🎵	☺☀👤 🎵	☺☀👤 🎵
Servicio de guía de turistas internacional				○	○
En caso de servir comida, que un área esté reservada para tal efecto	X☀👤△ ▶▶◆	☀👤△ ▶▶◆	☀👤△ ▶▶◆	☀👤△ ▶▶◆	☀👤△◆
comedor para servir comida	☀☀👤◆ 🎵	X+*● ☀☀👤◆ 🎵	X+*● ☀☀👤 ■▲◆🎵	X+*● ☀☀👤■ ■▲◆🎵	X+*● ☀☀👤 ■▲▶ ◆🎵
El espacio del área de comida estará en relación con la capacidad del establecimiento, para 30 pax no deberá ser menor a 18.6 m2	☀	☀	☀	☀	☀
Salas de juntas con una capacidad mínima de 10 pax	○☺	○☺	○☺	○☺	○☺
Sala de juntas con clima, calefacción, iluminación, mobiliario adecuado, sillas confortables, ventanas, opacas al exterior	☺🎵	☺🎵	☺🎵	☺👤🎵	☺👤🎵
Sala de conferencias Salones para eventos	☺	☺	☺ ■▲	○☺👤 ■▲▶	○☺👤 ■▲▶
Restaurante a la carta		🎵	□👤🎵	+□👤🎵	X+□☀ 👤△■ ▲▼🎵
Restaurante a la carta abierto para clientes externos e internos 7 días a la semana			👤	👤	👤
Copia del menú exhibida a la entrada del restaurante, con precios, cargos por servicio	☀	☀	☀	☀	☀
Lista de vinos disponible Representativa y balanceada Cristalería adecuada	☀	☀	☀👤	☀👤 ☀ ☀👤	☀👤 ☀ ☀👤
Restaurante a la carta, abriendo al menos 6 veces a la semana con la posibilidad de ordenar de 12-14 hrs y de 18-21:30 hrs				*●	



Resultados

Restaurante a la carta, abriendo toda la semana con la posibilidad de ordenar de 12-14 hrs y de 18-21:30 hrs					*●
Servicio de cena Mínimo 3 platos, fríos y calientes, variedad de vinos, snacks Menús y lista de vinos con buena presentación y con descripciones	⌆	⌆	⌆	■▲▼	
Extensa variedad de platos, fríos y calientes, amplia variedad de vinos, snacks Menús y lista de vinos con excelente presentación y con descripciones				⌆	■▲▼⌆
Si el establecimiento cuenta con un restaurante, los huéspedes deberán poder atravesar el hotel sin pasar por el restaurante			+*●	X+*●	X+*● ⌆
Facilidad para cargo de alimentos y bebidas en las cuentas de los clientes	⌆	⌆	⌆	⌆	⌆
Guardarropa	☀️🔄	○☀️🔄	+*●○ ☀️🔄	X+*● ○☀️🔄 🎵	+*●○ ☀️🔄▶️ 🎵
Custodia de valores	☐☀️◇ Θ△▶️	☐☀️◇ Θ△▶️	+☐☀️◇ Θ△▶️	+☐☹️ ☀️◇Θ△ ▶️▶️▶️	X+☐ ☹️☀️◇ Θ△▶️ ▶️▶️▶️
Al menos un WC para damas y uno para caballeros, con un lavabo cerca en un nivel superior o inferior. Dispositivo para colgar las prendas y un bote de basura cerrado	X☹️ ⌆△	X☹️⌆ △			
Al menos un WC para damas y otro para caballeros con un lavabo separado para cada uno en otro nivel. Dispositivo para colgar prendas y un basurero cerrado			X☹️⌆		
Al menos un WC para damas y otro para caballeros con lavabo separado para cada uno con agua fría y caliente, ya sea en un nivel superior o inferior. Bote de basura higiénico cerrado	+*●☹️ ⌆△	+*●☹️ ⌆△	+*●☹️ ⌆ △	X+*● ☹️⌆△	X+*● ☹️⌆△
Baños generales en cada piso con áreas de uso común Cerca de la recepción	■🎵	■🎵	■🎵	■🎵	■▶️🎵
Sauna con regaderas o piscina	○	○🎵	○🎵	○⌆🎵	○⌆🎵
Salón de juegos para niños			○	○	○
Piscina techada, gimnasio, sauna y área de relajación y con toallas		◆🎵	○△◆🎵	☐○☹️ ⌆△ ▶️▶️▶️◆	+*●☐ ○⌆ ☹️△▶️



Resultados

				♪	▶♦♪
Si el servicio en el area de piscina está disponible, durante un periodo de 90 min y en condiciones climáticas cálidas, algún servicio complementario refrescante será ofrecido, como agua mineral, fruta fresca, entre otros					♪
Amenidades en spa, locion corporal, regaderas, gorras de baño, al menos 2 tipos de masaje corporal o faciales			♪	♪	♪
Sistema de sonido o televisión en área de gimnasio		♪	♪	♪	♪
Áreas públicas con lujosos muebles					+*●♣♦
Canchas de tenis en buenas condiciones y limpias Tienda para compra o renta de artículos de tenis Carros de golf limpios y con buen mantenimiento	♪	♪	♪	♪	♪
Pisos del casino con buen mantenimiento, circulación de aire adecuada en el casino Mesas de juego en buen estado	♪	♪	♪	♪	♪
Mobiliario en buen estado y limpio	☺☀△ ♪	☺☀△ ♪	☺☀△ ♦♪	☺☀△ ♣♦♪	☺☀♣ △♦♪

4.3.2.1 Especificaciones en equipamiento

Equipo técnico	∞	∞	∞	∞	∞
Posibilidad de calefacción permanente y de aeración de todos los espacios accesibles para los huéspedes	X☺☀ ♣▶♪	X☺☀ ♣▶♪ ♣	X☺☀ ♣▶♪ ♣	X☺☀ ♣▶♪	X☺☀ ♣▶♪ ♣
Equipo telefónico en buen estado	☺☀♦ ♣▶♪	☺☀♦ ♣▶♪ ♣▶▼ ♪	☺☀♦ ♣▶♪ ♣▶▼ ♪	☺☀♦ ♣▶♪ ♣▶▼ ♪	☺☀♦ ♣▶♪ ♣▶▼ ♪
Estéreo con CD integrado en las habitaciones					♪
Cada habitación contará con 3 equipos telefónicos incluyendo el del baño					♪
Presencia de fichero con tarifas	☺♣△	☺♣△	☺♣△	☺♣△	☺♣△
Disponibilidad de un block con pluma	☺☀♪	☺☀♪	☺☀♪	☺☀♪	☺☀♪
Posibilidad de tener conversaciones telefónicas privadas	X	X+☺	+☺♣	+☺♣	+☺♣
Teléfonos para llamadas internas en cada nivel	■	■▶▶▶ ▼	■▶▶▶ ▼	○■▶▶ ▶▼	○■▶▶ ▶▼
Directorio telefónico local	○☺☀ ♣▶♪	○☺☀ ♣▶♪	○☺☀ ♣▶♪	○☺☀ ♣▶♪	○☺☀ ♣▶♪



Resultados

Teléfono externo disponible 24 h	*●☀◇ ↑△■♪	*●☀◇ ↑△■ ▲▶▼ ♪	*●☀◇ ↑△■ ▲▶▼ ♪	*●☀◇ ↑△■ ▲▶▼ ♪	*●☀◇ ↑△■ ▲▶▼ ♪
Teléfono con cabina telefónica con conexión para red pública	◇↑△	*●◇↑△	X*●↑ △	X*●↑ △	X*●↑ △
Teléfonos con cabina privada, asientos, plumas y blocas				♪	♪
Fax	◇	X□○↑	X+*● □○●◇ ↑♪	X+*● □○●◇ ↑♪	X+*● □○● ☀◇↑♪
Servicio de fotocopias			☺	+*●□ ☺	+*●□ ☺☀
Máquina de hielo u opción de enviarlo a la habitación	♪	♪	♪	+*●♪	+*●♪
PC con acceso a Internet exclusivo para huéspedes, en horas hábiles de recepción		○♪	+*●○ ☺△♪	+*●○ ☺△■♪	+*●○ ☺△■♪
Ascensor de servicio separado del de huéspedes	○☺☀ Θ■▲	○☺☀ Θ■▲	○☺☀ Θ■▲	○☺☀ Θ■▲	○☺☀ Θ■▲ ◆
En caso de haber mas de 3 niveles, al menos un elevador que comunique a todos los niveles, desde la planta baja, no considerado como un nivel	Θ↑◆				☀
Si hay mas de 2 niveles al menos un ascensor que comunique a todos los niveles partiendo de la planta baja		X Θ ↑◆	+*●□ Θ		
Un ascensor que comunique todos los niveles destinados al hospedaje para clientes			X ↑◆	+*●□ Θ◆	
Un ascensor que comunique todos los niveles destinados para los clientes				X ↑◆	
Un ascensor que comunique todos los niveles destinados para los clientes	■▲♪	■▲♪	■▲♪	■▲♪	X+*● □Θ↑■ ■▲◆♪
Iluminación en las áreas comunes	X+☺ ☀↑▶ ◆	X+☺ ☀↑▶ ◆	x☺☀ ↑▶◆	X☺☀ ↑▶◆	X☺☀ ↑▶◆
Señales visibles del acceso al WC	X+☺ △■	X+☺ △■	X☺△ ■	X☺△ ■	X☺△ ■
Sistema de energía complementario (planta de luz)	■▶	■▶	■▶	■▶	■▶
Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado Sistema de extinción de incendios por medio de rociadores automáticos o manual	◆	◆	◆	■◆ ■	■◆ ■



4.3.2.2 Especificaciones en servicios

Otros equipamientos o servicios					
Posibilidad de obtener desayuno	X+*● □○☺ ☀️⬆️⬆️⬆️ ▲◆♫	X+*● □○☺ ☀️⬆️⬆️⬆️ ▲◆♫	X+*● □○☺ ☀️⬆️⬆️⬆️ ▲◆♫	X+*● □○☺ ☀️⬆️⬆️⬆️ ▲◆♫	X+*● □○☺ ☀️⬆️⬆️⬆️ ▲◆♫
Comida y bebida durante el día Con la posibilidad de obtenerla fuera de horarios	○⬆️	□○⬆️	○☺⬆️	○☺⬆️	○☺⬆️
Actitud del personal discreta, sonriente, desando buena comida y buen día	◆	⬆️◆	☺⬆️◆	☺⬆️◆	☺☀️⬆️ ◆
Posibilidad e obtener una silla para bebes	☺	☺	☺	☺	☺
Servicio de comida					
Servicio de comida, y cena a la carta				☀️	☀️⬆️
Al menos una opción de comida vegetariana	⬆️	⬆️	⬆️	⬆️	⬆️
Desayuno Express disponible en días de la semana, 5-7, y fines de semana de 5-8			○	○	○
<i>Los desayunos incluyen al menos:</i>					
Aspecto fresco	⬆️	⬆️	☺⬆️	☺⬆️	☺⬆️
Leche	○△	○△		■	■
Leche y mantequilla			○		
Elección de productos como leche, mantequilla, yogurt)				○△	○⬆️△
Mermeladas	△■	△■	☺⬆️△■	☺⬆️△	☺⬆️△
Café	○☀️⬆️	○☀️⬆️	○☀️⬆️	○☀️⬆️	○☀️⬆️
Selección de cafés, al menos 2			△	○⬆️△■	○⬆️△■
Té	○☀️⬆️	○☀️⬆️	○☀️⬆️	○☀️⬆️	○☀️⬆️
Selección de tes			△	○⬆️△	○⬆️△
Azúcar regular y azúcar para diabéticos	○☺	○☺	○☺	○☺	○☺⬆️
Crema	○	○	○	○	○
Limón				○	○
Agua para beber, fría	○	○	○☺	○☺	○☺
Agua mineral				○	○
Jugo	○☺☀️ ⬆️△	○☺☀️ ⬆️△	☺☀️⬆️ △	☺☀️⬆️ △■	☺☀️⬆️ △■
Selección de jugos, mínimo 2			○		
Selección de jugos mínimo 3			☺	○☺△	○☺△ ⬆️
Calidad en bebidas frías y calientes, temperatura adecuada			☺	☺	☺
Pan y roles	○	○	○		
Variedad de pan y roles			☺	○☺	○☺⬆️
Tostadas				○	○
Jamón	○☀️⬆️	○☀️⬆️	☀️⬆️	☀️⬆️	☀️⬆️
Selección de jamones, mínimo 2			○☺△	○☺△■	○☺⬆️ △■



Resultados

Mantequilla y margarina	☉☺☀ △■	☉☺☀ △■	☉☺☀ △■	☉☺☀ ⌠△	☉☺☀ ⌠△
Queso	○	○			
Variedad de quesos, mínimo 2			☉☺△	☉☺⌠ △	☉☺⌠ △
Salchichas	○	○	☉☺△	☉☺⌠ △■	☉☺⌠ △■
Comida fría y rebanadas de jamón			○△	○△	○△
Huevos hervidos, una manera	○	○	○		
Huevos hervidos, 2 opciones			☺△	○☺△	○☺△
Elección de pescado			○	○	○
Cereales u omelette o huevos fritos	☀⌠	☀⌠	☉☺☀ ⌠△	☉☺☀ ⌠△■	☺☀⌠ △■
Salchichas frankfurter calientes o tocino	☀⌠	☀⌠	☺☀⌠	☉☺☀ ⌠△	☉☺☀ ⌠△
Ensalada o vegetales frescos	☀	☀	○☀	○☀	○☀
Muesli o cornflakes	☀	☀	○☀△	○☀△	○☀△
Fruta	☀⌠	☀⌠	○☀⌠△	☀⌠△■	☀⌠△■
Selección de frutas			☺△	○☺⌠ △	○☺⌠ △
Panes	☀⌠	☀⌠	☺☺⌠ △	☉☺☀ ⌠△■	○☺☀ ⌠△■
Vajilla en buen estado, limpia y completa	☀◆	☀◆	☺☺⌠ ◆	☺☺⌠ ◆	☺☺⌠ ◆
Servicio amable, deseando buen provecho y con la posibilidad de leer el periódico			☺	☺	☺☀⌠
Room service 12h			○		
Room service 16 H	▲▼	▲▼	▼	○■	
Room service 24 h			▲♫	◆■▲ ▶▼♫	○☀⌠ ■▲▶ ▼♫
Entrega de room service dentro de los primeros 30 min.				♫	♫
Servicio de comida caliente entre 12-22				○	
Servicio de comida caliente de 7-23					○■
Menú de comidas principales o del día, min. 2 platos	○				
Menú de platos principales o del día, incluya min. 3 platos Princ., 2 entradas y 2 postres		○	○	○	○
En la ropa para cena, mantel, set de mantelería o servilletas de tela o papel	○☀◆	○☀◆			
En la ropa para cena, mantel set de mantelería o servilletas de tela			☉☺☀ ◆	☉☺☀ ◆	☉☺☀ ⌠◆
Desayuno buffet estando pendiente de rellenarlo durante todo el servicio	☺⌠	☺⌠	☺◆⌠△	☺◆⌠△	X☺◆ ⌠△
Servicio de desayuno en las habitaciones	⌠	⌠	□⌠	X+*● □☺⌠	X+*● □☺☀



Resultados

				☐	◇☐☐
Puntualidad en el servicio	☺	☺	☺	☺☐	☺☐
Mesa con servicio de café permanente en las habitaciones; servicio de te	☐	☐	☐☐☐	+*●○ ☐☐	+*●○ ☐☐
Servicio completo de te durante la tarde					☐
Sobres	○☐☐	○☐☐	○☐☐◆	○☐☐◆	○☐☐◆
Información del hotel incluido números de emergencia	○☐☐☐ ☐☐☐	○☐☐☐ ☐☐☐	○☐☐☐ ☐☐☐	○☐☐☐ ☐☐☐	○☐☐☐ ☐☐☐
Señales de NO MOLESTAR en diferentes idiomas	○☐☐☐	○☐☐☐ ☐	○☐☐☐ ☐☐☐	○☐☐☐ ☐☐☐	○☐☐☐ ☐☐☐
Equipo para boleado de zapatos (en las habitaciones o en los baños)	X☐	X☐	+		
Boleado de zapatos una máquina en el baño o servicio de boleado		*	X*●◆ ☐	X+*● ☐☐	
Boleado de zapatos y máquina en el hotel y servicio de boleado			*☐◆	☐☐☐◆	X+*● ☐ ☐☐☐
Transporte de equipaje en ausencia de botones		X	X	X	
Servicio de equipaje asegurado por los botones Desde la recepción Desde el vehículo	☐▶	○☐▶☐	○☐☐■ ▲▶☐	○☐☐■ ▲▶☐	X+○☐ ■▶▲▶ ☐ ☐☐
Facultad para los huéspedes de efectuar el depósito de objetos de valores	☐	☐	X*☐	X*☐ ☐☐	X*☐ ☐☐
Servicio de cajas fuertes	☐☐	☐☐☐	+*●☐◆ ☐☐☐	X+*● ☐☐☐☐☐	X+*● ☐☐☐☐ ☐☐☐☐
- Posibilidad de obtener el periódico - Posibilidad de obtener la lectura, el periódico y artículos de baño - Facilidad para la venta de cigarros	☐◆ ☐ ☐	☐ ◆ ☐	+*●☐ ▶◆☐ * ☐	X+*● ☐▶◆☐ *☐ ☐	X+*● *☐☐▶ ☐◆☐
Farmacia o productos similares	☐	☐	☐	☐☐	☐☐
Servicio de cambio de divisas				☐	☐☐
Fichero de todos los cambios de divisas, reglamento obligatorio				☐	☐☐
Servicio de cambio de cheques de viajero			☐	☐	☐
Servicio de taxis			+*●	X+*●	X+*● ☐
Servicio de renta de autos			+	+	X+☐☐
Reservación de viajes				+*	X+*☐ ☐
Reservación de espectáculos				+*	X+*☐ ☐



Resultados

Posibilidad de pago con tarjetas de crédito y divisas extranjeras, las más comunes o cheques	○☺	○☺◇	*●□○ ☺☼◇	X+*● □○☺ ☼◇▶	X+*● □○☺ ☼◇▶
Conocimientos lingüísticos del personal de recepción	△▶◆	△▶◆	○☺△■ ▲▶▼ ◆	X○☺ △■▶▶ ▼◆	X○☺ ⌈△■▶ ▶▼◆
Expedición identificada de llaves para clientes	○☼	○☼	○☼	○☼	○☼
Dispositivo de alarma en la recepción	○	○	○	○	○
Los huéspedes podrán entrar al hotel aun cuando esté cerrado por la noche	+	+	+		
Servicio en las habitaciones de 7 a 23H		○	□○☺	X○☺	○☺
Servicio en las habitaciones 24H y minibar -minibar limpio, con fichero de precios, lleno y productos variados incluyendo agua	☺♪	☺♪	○☺△ ☺◇ ☺◇ ■▲♪	+*●○ ☺◇△ ☺◇ ■▲♪	X+*● ○☺◇⌈ △ ☺◇⌈ ■▲♪
Comida fría y caliente en las habitaciones 24H hasta 23 H			☺	+●○☺ ⌈	X+*● ○☺◇⌈
Sándwiches podrán ser comprados afuera del establecimiento en horas hábiles de restaurantes				*●	
Calidad uniforme en el mobiliario	☺☼⌈ ♪	☺☼♪ ⌈	☺☼⌈ ♪	☺⌈♪	☺+⌈♪
Posibilidad de obtener artículos para regalo			◆	▶◆	X+*□ ▶◆
Servicio de estacionamiento A iluminación nocturna	▶♪⌈ ☺	▶♪⌈ ☺	♪⌈ ☺	□○♪⌈ ☺	X□○☼ ⌈⌈☺ ♪
Estacionamiento para vehículos dentro y fuera del hotel con un número equivalente al 20% de las habitaciones Al 10% de las habitaciones Al 5 % de las habitaciones			■▶▶ ■▶	■▶▶ ■▶	■▶▶ ■▶
Acceso vehicular para llegadas y salidas, hall	☼	☼	☼	☼	☼⌈
Servicio de valet parking	☺	☺	☺♪	○☺♪	○☺☼ ⌈♪
Señalización de estacionamiento, visible y en buen estado	☺⌈	☺⌈	☺⌈	☺⌈	☺⌈
Piso en buen estado , muros, plafones, y puertas si este esta cerrado	☺⌈	☺⌈	☺⌈	☺⌈	☺⌈
Piso limpio	☺	☺	☺	☺	☺
Presencia de basureros, al menos 1 por cada 20 cajones	☺	☺	☺	☺	☺
Basureros en buen estado y limpios	☺	☺	☺	☺	☺
Iluminación	☺	☺	☺	☺	☺
Señal de acceso al hotel desde el	☺	☺	☺	☺	☺



Resultados

estacionamiento por una señal específica en buen estado y legible					
Servicio de lavandería con bolsas en cada cuarto	▶	▲▶	○👤▲▶ ▶▼🎵	X+*● □○👤👤 ▲▶▼ 🎵	+*●□ ○☺☀ 👤👤▲▶ ▶▼🎵
Servicio de lavandería, regresando las prendas durante el día si son entregadas antes de las 9 h				◇	X◇
Servicio de limpieza en seco			○🎵	+*□○◇ 👤🎵	X+*□ ○ 👤🎵
Servicio de salón de belleza				□	X□
Plancha o servicio de planchado	👤	👤	+*●👤	+*●○◇ 👤	+*●○◇ 👤
Servicio Express de 60 min., de planchado				+🎵	+*🎵
Préstamo de adaptadores eléctricos	○	○	+*●○	+*●○	+*●○
Ganchos Extras para colgar ropa por petición	○☺☀ 👤	○☺☀ 🎵👤	○☺☀ 👤	○☺☀ 👤	○☺☀ 👤
Disponibilidad de suites - suite- espacio para hospedaje, que comprende una habitación para dormir y un espacio de sala, separados por una puerta de acceso general, una sala de baño, con una sup. Min. De 50 m2					X+*● ◇⊖👤
Mínimo una suite de lujo (comedor, habitación o habitaciones)			○🎵	○👤🎵	🎵
Suites, constituyen el 3%, 2% de todas las habitaciones -media suite			○	○ ☀	○☺◇
Capacidad del personal de dar información acerca de los servicios del hotel	☺👤▲▶ 🎵	☺👤▲▶ 🎵	☺👤▲▶ 🎵	☺👤▲▶ 🎵	☺👤▲▶ 🎵
Servicio de niñeras				○☺☀	○☺☀
Servicio de cuna para bebés por petición	○☺☀	○☺☀	○☺☀	○☺☀	○☺☀
Posibilidad de obtener un biberón 24/24	☺	☺	☺	☺	☺
Servicio de secretaria					X+*●
Portero De 8-22	👤	○👤	□○👤 ☀▲▶ ▼◆	□○👤 ☀▲▶ ▶▼◆	*●□○ ☀👤▲▶ ▲▶▼ ◆
Servicio de llamadas de despertador	□■	□■	*●□■	*●□☺ 👤🎵	*●□☺ 👤🎵
Servicio de mensajes en recepción y llamadas de despertador, en tono amable	○☺☀ 👤	○☺☀ 👤	○☺☀ 👤	○☺☀ 👤🎵 ☺	○☺☀ 👤🎵 ☺
Posibilidad de consultar la programación televisiva	☺	☺	☺	☺	☺



Resultados

Posibilidad de pago por evento a través de la TV			♪	♪	♪
Servicio de médico propio o concertado	△	△	■△	■▼△	■▼△
Servicio de salón de belleza propio o concertado				■▶	■▶
Servicio de mensajería				△	△
Concierto	■	■	■▲▼	■▲▶ ▼◆♪	X○☀ ◆▲ ▶▼◆♪
Si los servicios de un casino están presentes, cuando se juegan partidas por más de 20 min, se ofrecen bebidas Si se trata de juegos de mesa y han pasado más de 15 min. Se ofrecen bebidas				♪	♪

4.3.2.3 Especificaciones para la recepción de llamadas y solicitud de información

Recepción de llamadas					
A la entrada de la recepción, el nombre preciso del establecimiento	☺	☺	☺	☺	☺
Identificación del interlocutor				☺♪	☺♪
Tono de voz agradable, válido también para encuestas de satisfacción	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Set de atención amable	☺	☺	☺	☺	☺
Respuesta de llamada al 4to tomo máximo	☺	☺	☺	☺	☺
Indicación espontánea de acceso al establecimiento	☺	☺	☺	☺	☺
Proposición sistemática de alternativa, si el establecimiento está completo o indicación de contacto como oficina de turismo	☺	☺	☺	☺	☺
Propuesta preactiva de habitación de no fumador, en caso de no disponibilidad, informar al cliente			☺	☺	☺
Pregunta espontánea de la hora de llegada, y si es necesario, indicación espontánea de las condiciones de acceso en caso de llegada tardía	☺	☺	☺	☺	☺
Pregunta espontánea de medio de transporte hasta el hotel, y si es necesario, información espontánea sobre las posibilidades de estacionamiento	☺	☺	☺	☺	☺
Reformulación de elementos de reservación	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Conversación personalizada	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤	☺👤
Posibilidad de respuesta en una lengua			☺	☺	☺♪



extranjera como mínimo					
Correo					
Respuesta personalizada				☹	☹
Respuesta rápida, 48h max. Fecha limite de envío de respuesta al cliente, característica también para el coreo electrónico	☹	☹	☹	☹🎵	☹🎵
Respuesta en papel membretado	☹	☹	☹	☹	☹
Respuesta correspondiente a cada punto de la demanda del cliente	☹	☹	☹	☹	☹
Propuesta de envío de un mapa de acceso, sobre petición	☹	☹	☹	☹	☹
Documento anexo propio del establecimiento limpio y actual	☹	☹	☹	☹	☹
Indicación de contacto, tipo de oficina de turismo, para información sobre la ciudad o región	☹	☹	☹	☹	☹
Posibilidad de respuesta en una lengua extranjera el menos			☹	☹	☹
Señalización					
En buen estado y legibles	☹	☹	☹	☹	☹
Limpias y sin mugre	☹	☹	☹	☹	☹
Actuales y correctas	☹	☹	☹	☹	☹
Reservaciones y precios					
Eficiente sistema de reservas	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Aclaración de que es lo que incluyen las tarifas, comidas, refrigerios, cargos por servicio, impuestos	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Información de ubicación, servicio de estacionamiento	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Servicio de restaurante, si éste va a estar cerrado o completamente reservado	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Explicación de cargos por servicios adicionales	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Datos mínimos, como nombre, dirección, contacto	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Comunicación con clientes potenciales ya sea verbal o escrita	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠
Departamento de reservaciones				⚠	⚠



4.3.3 Especificaciones en la instalacion y equipamiento de las habitaciones

HABITACIONES					
Generalidades	∞	∞	∞	∞	∞
Número de habitaciones	■ ▲	■ ▲	■ ▲	■ ▲	■ ▲
Señales exteriores (número, nombre, letra)	X ☺ ☀	X ☺ ☀	X ☺ ☀	X ☺ ☀	X ☺ ☀
Presencia de una carta de bienvenida en buen estado y legible			☺	☺	☺
Presencia de una encuesta de satisfacción	☺	☺	☺	☺	☺
Decoración en buen estado y limpia -en otros idiomas	☺ 🎵 🏠 🏠	☺ 🎵 🏠 🏠	☺ ☀ 🏠 🎵 🏠	☺ ☀ 🎵 🏠 🏠	☺ ☀ 🏠 🎵 🏠
Posibilidad de cierre por estación	X	X	X	X	X
Una ventana como mínimo	X+*● ☀ 🏠	X+*● ☀ 🏠	X+*● ☀ 🏠	X+*● ☀ 🏠	X+*● ☀ 🏠
Información acerca de los servicios, ofertas disponibles, en habitaciones -precio de los servicios, en otros idiomas	☺ ☀ 🏠 △	☺ ☀ 🏠 △ 🎵	X ☺ ○ ☀ ◊ 🏠 🎵	X ☺ ○ ☀ ◊ 🏠 🎵	X ☺ ○ ☀ ◊ 🏠 🎵
Habitaciones individuales y dobles	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖
-Habitación simple 8 m2, 6m2 9m2 y doble 11m2, 12 m2, 15m2 -habitación simple 10 m2, 7 m2, 11.2 y doble de 14 m2, 16m2, 15m2,17m2 -habitación simple 12 m2, 9 m2, 14 m2 doble 16 m2, 17 m2, 18.5m2 -habitación simple 14 m2, 16m2 y doble de 23 m2	□ ☀ ◊ ⊖ ■ ■ ▲	☀ ■ ■ ▲ □ ◊ ⊖	⊖ ○ ☀ ■ ■ ▲	○ ☀ ⊖ ■ ■ ▲	⊖ ○ ☀ ■ ■ ▲
Altura de las habitaciones 2.4m mínimo en el 90% de las habitaciones	○ ☀	○ ☀	○ ☀	○ ☀	○ ☀
Habitaciones triples 14m2, 13 m2, 17m2 Habitaciones cuádruples 16m2, 15 m2	■ ▲	■ ▲	▲	▲	
Superficie mínima hab. Doble 24 m2- -hab. Doble 26m2, 26 m2 y sencilla 18m2, 18 m2					X+*● □
17 m2, 18m2, 18 m2y sencilla 14m2, 14 m2			X+*● □ ◊		
22m2, 24m2, 24 m2 y sencilla 16m2, 16 m2				X+*● □ ◊	
18, 26 m2			■ ■	■ ■	X+*● □ ◊
Suites 30 m2, 32m2				□	■ ■
Suites 34 m2					□
Paredes y ventanas reforzadas para evitar que se filtren los ruidos	☺ ☀ ⊖ 🏠 △	☺ ☀ ⊖ 🏠 △	+*●☺ ☀ ⊖ 🏠 △	+*●☺ ☀ ⊖ 🏠 △	X+*● ☺



Resultados

			◆	▶◆	☀️⊕🛏️ △▶◆
Possibilidad de tener camas hechas para la noche				🛏️◆	*🛏️◆
Entrada particular para cada habitación	X☀️	X☀️	X☀️	X☀️	X☀️
Almohada extra por cama Almohada hipoalergénica	☀️ 🛏️	☀️🎵 🛏️	☹️🎵 🛏️△	+*•☹️ ☀️◆🎵 🛏️△	+*•☹️ ☀️◆🎵 🛏️△
Camas hechas y listas para la noche O de acuerdo a la petición de los huéspedes			🛏️	🛏️◆ ○	+•○🛏️ ◆
Ausencia de olores desagradables	☹️🛏️	☹️🛏️	☹️🛏️	☹️🛏️	☹️
Tablero indicaciones de seguridad, en buen estado y legibles	☹️☀️△ ◆	☹️☀️△ ◆	☹️☀️△ ◆	☹️☀️△ ◆	☹️☀️△ ◆
Ventanas en buen estado de funcionamiento, y limpias	☹️🛏️🎵 🔄	☹️🛏️🎵 🔄	☹️🛏️🎵 🔄	☹️🛏️🎵 🔄	☹️🛏️🎵 🔄
Presencia de artículos de escritura, papel y pluma, en buen estado y limpios	🎵	🎵	🛏️🎵	☹️☀️◇ 🛏️🎵	☹️☀️◇ 🛏️🎵
Possibilidad de cama para bebés, a petición del cliente	☹️	☹️	☹️	☹️	☹️
Doble cerradura de seguridad Mirilla de seguridad	☀️◆ ◆	☀️◆ ◆	☀️◆ ◆	☀️◆ ☀️◆	☀️◆ ☀️◆
Pisos, alfombrados o con alfombra o parquet	☀️🛏️	☀️🛏️	☀️🛏️	☀️🛏️	☀️🛏️
Cabecera en cada cama	☀️🔄	☀️🔄	☀️🔄	☀️🔄	☀️🔄
Presencia de detectores de humo			△	△	△
Mobiliario y Otros equipo	∞	∞	∞	∞	∞
Cortinas opacas o equipo similar, en buen estado y limpias	X+*• ◇○☹️ ☀️🛏️■ 🎵	X+*• ○☹️☀️ 🛏️■◆🎵	X+*• ○☹️☀️ 🛏️■◆🎵	X+*• ○☹️☀️ 🛏️■◆🎵	X+*• ○☹️☀️ 🛏️■◆🎵
Cortinas opacas del exterior			+*•○ ☀️🛏️	X+*• ○ ☀️🛏️	X+*• ○ ☀️🛏️
Cama con ropa apropiada O de un solo color	X☹️☀️ 🛏️△■◆ 🎵	X☹️☀️ 🛏️△■◆ 🎵	X☹️☀️ 🛏️○△ ■◆🎵	X☹️☀️ 🛏️○△ ■◆🎵	X☹️☀️ 🛏️○△ ■◆🎵
Disponibilidad de repuesto de ropa de cama	☀️	☀️🎵	☀️△🎵	☀️△🎵	☀️△🎵
Cambio de ropa de cama Diario Mínimo cada 3 noches	🛏️■ ☀️	🛏️■ ☀️	🛏️■ ☀️	🛏️■ ☀️	🛏️■ ☀️
Armario, o espacio similar destinado para la ropa	X+*• ☹️☀️🛏️ △■◆🔄	X+*• ☹️☀️◇ △🛏️■◆🎵 🔄	X+*• ☹️☀️◇ △🛏️■◆🎵 🔄	X+*• ☹️☀️◇ △🛏️■◆🎵 🔄	X+*• ☹️☀️◇ △🛏️■◆ 🎵🔄
Armario con puertas	☀️🛏️🎵	☀️ 🛏️🎵	☹️☀️ 🛏️🎵	☹️☀️ 🛏️🎵	☹️☀️ 🛏️🎵
Un asiento por cliente hospedado	X+☹️	X+☹️	X+○	X○☹️	X○☹️



Resultados

	☀️🪑🎵	☀️🪑🎵	☀️🪑🎵 🪑🎵	☀️🪑🎵 🪑🎵	☀️🪑🎵
Silla por habitación	■	■	■		
Un sofá por cliente hospedado	☺️	☺️	☺️	X+● ☺️🪑	X+●○ ☺️ ☀️🪑
Mesa	*●🪑	*●🪑	*●🪑	*●☀️🪑 🪑	*●☀️🪑 🪑
Una mesa y una silla apropiada	X+*● 🪑	X+*● 🪑	*●🪑	☀️🪑	☀️🪑
Una mesa elegante para uso de escritorio y una silla adecuada			X+🪑	■	■
Dos mesas, la cual una servirá como escritorio			*●	*●	*●
Una mesa de salón y sillones apropiados				X*☀️	X*☀️
Un escritorio y una silla adecuada			🪑🎵	X*🪑🎵	X*🪑🎵 🎵
Una mesa para comer, se puede reemplazar por el escritorio o mesa de salón siempre y cuando se pueda adaptar, o una mesa de servicio con silla adecuada para el cliente				🪑	X🪑
Porta equipaje o equipo similar	☀️🪑🎵 🎵	X☀️ 🪑🎵 🎵	X+*● ☀️🪑 🪑🎵 🎵	X+*● ☺️🪑☀️ 🪑🪑🎵 🎵	X+*● ☺️🪑☀️ 🪑🪑🎵 🎵
Espejo extra en suites	○	○	○	○	○
Espejo extra en habitaciones	☺️☀️	☺️☀️	☺️☀️	☺️☀️	○☺️☀️
Un espejo de cuerpo completo, además del del baño	🪑	🪑🎵	X+*● ☺️🪑 🪑🎵	X+*● □🪑☺️ ☀️🪑🎵 🎵	X+*● □🪑☺️ ☀️🪑🎵 🎵
Radio a petición	🪑	X🪑			
Radio obligatorio	🎵	🎵	X🪑🎵	🪑🎵	🪑🎵
Televisión a petición				🎵	🎵
TV separado del radio o incluido en esta	○	○	+*●○ 🪑	+*●○ ☀️🪑 🪑	+*●○ ☀️🪑 🪑
Televisión	☺️🪑 ■▲🎵 🎵	○☺️🪑 🪑■▲🎵 🎵	+*●□ ○☺️☀️ 🪑🪑 ▲🎵	○☺️☀️ 🪑🪑 ▲🎵	○☺️☀️ 🪑🪑 ▲🎵 🎵
Televisión en el 50% de las habitaciones		□☀️			
Televisión a color con control remoto y radio	☺️🎵	☺️🎵	☺️🪑 ▲🎵	X+*● □🪑 ☺️🪑 ■▲🎵	X+*● □🪑 ☺️☀️ ■▲🎵
TV con programas de noticias			○	○🪑	○🪑🎵



internacionales, entretenimiento e información					
Selección de películas para rentar DVD en cada habitación			♪	♪	♪
Caja de seguridad			+⊕△■ ■▲	+⊕△■ ■▲♪	X+*● ☀⊕△ ■▲ ♪
Basurero	X+*● ☹☀◇ ♠	X+*● ☹☀◇ ♠	X+*● ☹☀◇ ♠	X+*● ☹☀◇ ♠	X+*● ☹☀◇ ♠
Cenicero pero no en las habitaciones de no fumadores	+*●☹ ☀♠	+*●☹ ☀♠	+*●☹ ☀ ♠△	+*●☹ ☀ ♠△	+*●☹ ☀ ♠△
Mobiliario de habitación lujoso					+*●♠ △
Tamaño de la cama, 91,140-160 x 190 cm., mínimo 10% de las camas	☀♠	☀♠	☀♠	☀♠ ○	☀♠ ○
Un armario por cama	○♠	○♠	○♠	○♠	○♠
Las camas deben de estar tendidas y no haber extra camas			+*●	+*●	+*●♠
Habitaciones de no fumar Habitaciones para personas alérgicas			△	△	△
Al menos el 10% de las habitaciones son de no-fumadores, solo aplica si el hotel tiene por lo menos 40 habitaciones			+●	+●	+●
Al menos 10% del total de habitaciones para no fumadores	○	○	○	○	○
Un piso entero de habitaciones para no fumadores					○
Al menos 12% de las habitaciones deben ser de no-fumadores y solo aplica para hoteles con mas de 40 habitaciones				*	*
Mobiliario de alta y homogénea calidad, misma calidad esperada para determinada clasificación	☹♠△♪	☹♠△♪	☹♠△♪	*●☹♠ △♪	*●☹ ♠△♪
Formulario para solicitar desayuno			☀	☹☀	☹☀
Equipamiento del baño privado					
Área mínima de 3.8 m2	☀⊕	☀⊕	☀⊕	☀⊕	☀⊕
Presencia de inodoros, en buen estado, limpios, con sistema de evacuación eficiente	☹◇⊕ ♠▲◆♪ ☺	☹◇⊕ ♠▲◆♪ ☺	☹◇⊕ ♠▲◆♪ ☺	☹◇⊕ ♠▲◆ ♪☺	☹◇⊕ ♠▲◆ ♪☺
Calentamiento de pisos			○	○	○
Lavabo con agua fría y caliente disponible permanentemente 40 cm. de ancho 40 cm. de ancho con tocador	X+*● ◇♠ △■ ○	X+*● ☹◇ ♠■ ○	X+*● ☹◇ ♠■ ○	X+*● ☹◇ ♠■ ◆ ○	X+*● ☹◇ ♠■ ◆ ○



Resultados

Espejo en el lavabo	X+● ☉☐ ☀◇■	X+● ☉☐ ☀◇■	X+● ☉☐ ☀◇■	X+● ☉☐ ☀◇■	X+● ☉☐ ☀◇■
Espejo grande con lámparas integradas	☀☐■	☀☐■	☀☐■☐	○☀☐☐ ■◆☐	X○☀ ◇☐■◆☐
Espacio para artículos de baño cerca del lavabo	X+●	X+●	X+●◇ ☐	X+●◇ ☐	X+●◇ ☐
Picaporte para entrar y salir del baño	X☐	X☐	X☐	X☐	X☐
Una toalla para manos de .45 x .85 m, 100cm mínimo	X●☉ ☀☐	X●☉☀ ☐	X●☉☀ ☐	+●☉☀ ☐	☉☀☐
Dos toallas para manos por persona de .45 x .85 m mínimo		●	○	X○	X○
Una toalla de baño por persona de .63 x 1.26 m, 135 cm. 90 x 150 cm.	X+●☀ ◇	X●☀◇	X●☀◇	X+●☀ ◇ ○☐	X+● ☀◇ ○☐
Dos toallas por persona	☐	+☐	■◆☐	■◆☐	■◆☐
Una toalla y una toalla grande por persona	☉☐	☉☐	+●☉☐	●☉☐	●☉☐
Alfombra para baño	○☉☀ ☐☐	○☉☀ ◇☐☐	○☉☀ ◇☐■ ◆☐	X●○ ☉◇☀ ☐■◆ ☐	X●○ ☉◇ ☀☐■ ■◆☐
Ropa de baño limpia y en buen estado	☉☐☐ ☐	☉☐☐ ☐	☉☐☐☐ ☐	☉☐☐☐ ☐	☉☐☐ ☐☐
Ducha	◇☐☐■◆ ☐	◇☐☐■◆ ☐	◇☐☐■◆ ☐	+◇☐☐◆ ☐	+◇☐☐ ◆☐
Regulable en altura y posición				■	■
Una toalla ordinaria y una bata de baño de buena calidad por persona				●	
Una toalla ordinaria y una bata de baño de muy buena calidad (500g/m2)					●☐
Una bata de baño por cama			◇	◇	+●○◇ ☐
Pantunflas				◇	◇
Bolsas para lavandería	○	○	○	○	○
La temperatura del baño podrá ser regulada al menos 21°C				+● ■◆▲	+● ■◆▲
Sala de baño privada con WC, comunicada con la habitación -por sala de baño se entiende un lugar completamente cerrado y accesible por una puerta, equipado con una regadera o una ducha con agua corriente fría y caliente disponible permanentemente, iluminado y ventilado * 35% de las habitaciones *40% de las habitaciones * 100% de las habitaciones	☀☐ ■◆▲ ▶	X☐ ☀ ■◆▲ ▶	☐ X+*● ☀☐ ■◆▲ ▶	X+*● ☐☀☐ ■◆▲ ▶	X+*● ☐☀☐ ■◆▲ ▶



Resultados

					▶
Gorro de baño desechable	○	○	X○◆	X+*● ○◇☺■ ◆♫	X+*● ○◇☺ ☀■◆♫
Al menos 4 de los siguientes artículos, gorro de baño, loción de baño, gel para baño, loción después del baño, cepillo de dientes, toalla de baño, jabón para afeitarse, costurero, cepillo para ropa, cepillo para zapatos, secadora y artículos para limpieza de uñas Al menos 8 de estos artículos			♫	*●	*●
Gel para baño, Mouse, shampoo	♫	♫	X+*● ○♫◆♫	X+*● □○◇♫ ■◆♫	X+*● □○☀◇ ♫■◆♫
Acondicionador				○	○♫
Espuma para baño			◇	◇	○☀◇♫
Secadora de cabello		♫	◇♫	+*●□ ○◇☺♫ ■◆♫	X+*● □○☺ ◇♫■◆♫
Jabón para manos o solo jabón	◇♫◆♫	+*●☀ ◇♫◆♫	+*●☀ ◇♫◆♫	+*●□ ☀◇ ♫■◆♫	+*●□ ☀◇ ♫■◆♫
Vaso para lavarse los dientes por persona	+●○☺ ☀◇■	+●○☺ ☀◇■	+●○☺ ☀◇■	+●○☺ ☀◇■	+●○ ☺☀ ◇♫■
Cepillo para abrigos	○	○	○	○	○♫
Costurero			☺◆	○☺◆	○☺◆
Mínimo de 2 rollos de papel higiénico para baño	☺☀■	☺☀■	○☺☀ ■	○☺☀ ■	○☺☀ ■
Pañuelos desechables (kleenex)			☺◆	○☺☀ ◇■◆	○☺☀ ◇♫■◆
Dispensador de toallas desechables en buen estado, limpio y con reservas	☀	☀	☺☀	☺☀	☺☀
Silla	☺☀	☺☀	○☺☀	○☺☀	○☺☀
Teléfono en el baño			♫	♫	○♫
Disposición o venta de artículos para el baño				☺	☺◇
Bolsas higiénicas, al menos 2	☺	☺	☺	☺	☺
Basurero, en buen estado, limpio	☺☀◇ ■	☺☀◇ ■	☺☀◇ ■	☺☀◇ ■	☺☀◇ ■
Tuberías en buen estado para el suministro constante de agua	☀◇♫■ ♫	☀◇♫■ ♫	☀◇♫■ ♫	☀◇♫■ ♫	☀◇♫■ ♫
Barra de agarre de seguridad en la regadera	■	■	☀■	☀■	☀■
Unidad de baño con regadera, cortina o puerta	☀♫△	☀♫△	☀◇☺♫ △	☀◇☺♫ △	☀◇☺♫ △
Toallero o gancho junto a la ducha, tina o lavamanos	■♫	■♫	■♫	■♫	■♫



Resultados

Equipo técnico	∞	∞	∞	∞	∞
Cerca del espejo del lavabo un enchufe indicando el voltaje	X ☺ ☀ ■	X+* ● ☺ ☀ ◊ ■	X+* ● ☺ ☀ ◊ ■	X+* ● ○ ☺ ☀ ◊ ■	X+* ● ○ ☺ ☀ ◊ ■
Lavabos extras en habitaciones dobles y suites				◊	◊
Enchufe eléctrico en el escritorio			♪	+* ● ♪	+* ● ♪
Sistema de ventilación si es imposible abrir la ventana	X+☀ ♪ ☰	X+☀ ♪ ☰	X+☀ ♪ ☰	X+☀ ♪ ☰	X+☀ ♪ ☰
Iluminación total	X+ ☺ ☀ ◊ ⌈△ ♪ ☰	X+ ☺ ☀ ◊ ⌈△ ♪ ☰	X ☺ ☀ ◊ ⌈△ ♪ ☰	X ☺ ☀ ◊ ⌈△ ♪ ☰	X ☺ ☀ ◊ ⌈△ ♪ ☰
A la entrada de la habitación, deberá haber un interruptor para la iluminación	x ○ ☺ ⌈ ■	x ○ ☺ ⌈ ■	X ○ ☺ ⌈△ ■	X ○ ☺ ⌈△ ■	X ○ ☺ ⌈△ ■
Iluminación en el lavabo	X+* ● ☺ ⌈	X+* ● ☺ ◊ ⌈	X+* ● ☺ ◊ ⌈	X+* ● ☺ ◊ ⌈	X+* ● ☺ ◊ ⌈
Lámpara de cabecera	☀ ⌈ ■	+* ● ☀ ◊ ⌈ ■	☀ ◊ ⌈ ■	☀ ◊ ⌈ ■	☀ ◊ ⌈ ■
La iluminación podría manejarse después de la cama	X				
La iluminación de la cama se podría manejar desde la cama	○	X ○	○	○ ⌈	○ ⌈
Iluminación para cada persona en la cama, podría manejarse en la cama	☀ ⌈ ■	☀ ⌈ ■	X+* ● ☀ ⌈ ■	X+* ● ☀ ⌈ ■	X+* ● ☀ ⌈ ■
Iluminación en el escritorio			X ◊ ⌈ ♪	X+* ● ◊ ⌈ ♪	X+* ● ◊ ⌈ ♪
Equipo de iluminación en buen estado y que permita la lectura	☺ ⌈	☺ ◊ ⌈	☺ ◊ ⌈	☺ ◊ ⌈	☺ ◊ ⌈
Calefacción central o aparatos de calefacción instalados de manera individual y regulables	X+* ● ☺ ☀ Θ ⌈ ▲ ♪ ☰	X+* ● ☺ ☀ Θ ⌈ ▲ ♪ ☰			
Calefacción central o aparato parecido, regulable en y por la habitación			X+* ● ☺ ☀ ◊ Θ ⌈ ▲ ♪ ☰	X+* ● ☺ ☀ ◊ Θ ⌈ ■ ▶ ♪ ☰	X+* ● ☺ ☀ ◊ Θ ⌈ ■ ▶ ♪ ☰
Línea telefónica para llamadas salientes 24H	+ Θ ⌈ △	+ Θ ⌈ △ ▲ ▶ ▼	+* □ ☺ ◊ Θ ⌈ △ ■ ▲ ▶ ▼	+* ● □ ☺ ◊ Θ ⌈ △ ■ ■ ▲ ▶ ▼	+* ● □ ☺ ◊ Θ ⌈ △ ■ ■ ▲ ▶ ▼
Conexión a Internet desde la habitación			☺ ■ ♪	+* ● ○ ☺ ■ ♪	+* ● ○ ☺ ■ ♪
Conexión a Internet desde la habitación con una línea telefónica para su uso				♪	+* ● ♪
Conexión de fax					○



Resultados

Teléfono con marcación directa en todas las habitaciones o teléfono móvil con la premisa de poder llevarlo a la habitación	♪	☀️📞	☀️📞 ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️	☀️📞 ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️	☀️📞 ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️
Teléfono conectado (in)directamente a una red publica		☀️	X *☀️ ◇ △	X *☀️ ◇ △	X *☀️ ◇ △
Presencia de un fichero con tarifas de comunicación, en buen estado, legibles y actualizadas	📄	📄	☀️📄	☀️📄	☀️📄
Fichero con numero de utilidad, legible, actual y traducido al menos en una lengua extranjera	△	△	☀️△	☀️△	☀️△
Directorio telefónico en cada habitación			☀️	☀️	☀️
Aire acondicionado			⊖	⊖ ⬆️⬆️⬆️	X*⊖ ⊖ ⬆️⬆️⬆️
Posibilidad de transmitir largas distancias			📞 ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️	☀️📞 ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️	X☀️📞 ⬆️⬆️⬆️ ⬆️⬆️⬆️

4.3.4 Especificaciones en el equipamiento de los sanitarios comunes para huéspedes

EQUIPAMIENTO DE SANITARIO COMUN PARA LOS HUESPEDES					
WC en el edificio					
Según el tamaño del lugar reservado para hospedaje, debe de haber un WC por 10 habitaciones. Este WC deberá estar equipado con un gancho para vestimentas y de agua corriente disponible permanentemente, suficientemente airado e iluminado y separada de la sala de baño	X+*●	*			
El tamaño del establecimiento destinado al hospedaje, deberá haber un WC por nivel, equipado de un gancho para vestimentas, agua corriente disponible permanentemente, suficientemente airado e iluminado y separado de la sala de baño		X + *			
Inodoro	X	X			
Sala de Baño en el edificio					
Según el tamaño del establecimiento hotelero, destinado al hospedaje, deberá haber una sala de baño sin el WC, por 10 habitaciones que no dispongan de una sala	X +* ♪	X * ●♪			



Resultados

de baño privada					
Libre de olores desagradables	☺🎵	☺🎵	☺🎵	☺🎵	☺🎵
Esquina para cambiar bebés	☺	☺	☺	☺	☺
Pisos, muros, equipo, tuberías en buen estado, limpios y presencia de pedales en cada inodoro	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵
Mínimo de un inodoro por cada 10 habitaciones sin inodoro privado	*●	*●			
Papel para baño, min. 2 rollos	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵
Gancho para colgar ropa en el inodoro	●☀	*●☀	☀	☀	☀
Ventilación en inodoro	*●☀	*●☀	☀	☀	☀
Inodoro claramente indicado	*☀	*☀	☀	☀	☀
Lavabo	☀	☀	☀	☀	☀
Espejo	☀	☀	☀	☀	☀
Espejo de cuerpo completo					☀
Ventilación en los WC	+*● ☺ ☀	+*●☺ ☀	☀	☀	☀
Señales claras	+*● ☺△	+*●☺ △			
Dispositivo para colgar la ropa y abrir el agua	X+*● ☀	X+*● ☀	☀	☀	☀
Bote de basura	X+*● ☺ ☀	X+*● ☺ ☀	☺☀	☺☀	☺☀
Botes de basura en inodoros	*●☺	*☺	☺	☺	☺
Picaporte para entrar y salir del baño	X	X			
Espejo	X+*● ☺	X+*● ☺	☺	☺	☺
Jabonera	X+*● ☺☀🎵	X+*● ☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵	☺☀🎵
Porta batas	X	X			
Acceso permanente al inodoro con iluminación nocturna permanente o luces automáticas	*●☺	*●☺			
Lugar para disponer de una toalla	X+*● ☺ ☀	X+*● ☺ ☀	☺☀	☺☀	☺☀

**4.3.5 Especificaciones en instalaciones y servicios del área de banquetes**

AREA DE BANQUETES					
El área de servicio estará fuera de la vista del cliente	☺	☺	☺	☺	☺
Sistema de ventilación natural o mecánico capaz de mantener el ambiente fresco	☺	☺	☺	☺	☺
Sistema de calefacción	☺	☺	☺	☺	☺
Iluminación ajustable para diferentes niveles según la hora del día	☺	☺	☺	☺	☺
Altura mínima de 2.4 m	☺	☺	☺	☺	☺
Piso con alfombras, alfombrado, parquet	☺	☺	☺	☺	☺
Mesas para cena y asientos capaces de acomodarse individual o por grupos	☺	☺	☺	☺	☺
Mesas de cena cubiertas con manteles	☺	☺	☺	☺	☺
Servilletas para comida Servilletas para comida diversa Servilletas de papel	☺	☺	☺	☺	☺
Área de Bar					
Staff uniformado					☺
Staff uniformado por pedido				☺	
Cristalería adecuada	☺	☺	☺	☺	☺
Precios del bar a la vista	☺	☺	☺	☺	☺
Máquina de lavado mecánico	☺	☺	☺	☺	
Baños del área de banquetes					
Debe de estar separado el de hombres y mujeres, claramente indicados y con lobbies ventilados	☺	☺	☺	☺	☺
Adjuntos, accesibles desde la entrada principal	☺	☺	☺	☺	☺
Deben de contener inodoros y separados uno del otro	☺	☺	☺	☺	☺
Puertas en cada baño	☺	☺	☺	☺	☺
Muros con acabados cerámicos u otro material de adorno	☺	☺	☺	☺	☺
Los pisos de materia impermeable y lavados si es necesario	☺	☺	☺	☺	☺
Bote de basura y suministro de papel higiénico	☺	☺	☺	☺	☺
Lavabos con la tubería adecuada para suministrar agua fría y caliente permanentemente	☺	☺	☺	☺	☺
Jabón y toallas	☺	☺	☺	☺	☺
Espejos en cada lavabo	☺	☺	☺	☺	☺



Resultados

Espejo de cuerpo completo					☀
Gancho para colgar ropa	☀	☀	☀	☀	☀
Ventilación adecuada	☀	☀	☀	☀	☀
Área de tocador iluminada				☀	☀
Personal encargado del baño				☀	☀
COCINA Y AREAS DE SERVICIO					
Accesible desde el área de comida	☀	☀	☀	☀	☀
Acceso de servicio a áreas públicas	☀	☀	☀	☀	☀
Acceso de servicio al comedor	☀	☀	☀	☀	☀
Ventilación separada de áreas públicas	☀	☀	☀	☀	☀
Refrigeración o unidades de refrigeración	☀	☀	☀	☀	☀
Tablas de preparación de comida	☀	☀	☀	☀	☀
Platos calientes, baños marías, disponibles para almacenar y mantenimiento de comida y utensilios	☀	☀	☀	☀	☀
Tarjas con llaves separadas para agua fría y caliente	☀	☀	☀	☀	☀
Facilidades de almacenaje, ventiladas y equipadas	☀	☀	☀	☀	☀
Entrada para entregas	☀	☀	☀	☀	☀
Maquinaria para lavado automático	☀	☀	☀	☀	☀
Anaqueles para almacenar utensilios, cuchillos, entre otros	☀	☀	☀	☀	☀
Funciones de catering	☀	☀	☀	☀	☀

4.2.6 Facilidades para el personal, instalaciones y entrenamiento

FACILIDADES DE PERSONAL					
Localización, adyacente o accesible del área de trabajo principal	☀	☀	☀	☀	☀
Lockers individuales para guardar y cambio de ropa y uniforme	☀ ⊖	☀ ⊖	☀ ⊖	☀ ⊖	☀ ⊖
Lavabos con agua, jabón, toallas	☀	☀	☀	☀	☀
Baños	☀ ⊖	☀ ⊖	☀ ⊖	☀ ⊖	☀ ⊖
Regaderas			☀	☀	☀
Comedor para personal			⊖	☀ ⊖	☀ ⊖
Área para tomar alimentos	☀	☀	☀		
Acceso de servicio para el comedor desde la cocina sin pasar por áreas públicas				☀	☀
PERSONAL Y ENTRENAMIENTO					
Manager o superior a cargo disponible 24H					☀
Manager o superior al que se le pueda llamar a cualquier hora	☀	☀	☀	☀	



Resultados

Áreas designadas por departamento				☼	☼
Responsabilidades específicas para cada departamento					☼
Estándares de vestimenta	☼	☼	☼	☼	☼
Staff uniformado	☼	☼	☼	☼	☼
Staff con uniformes diferentes para cada área					☼
Orientación general para el nuevo staff	☼	☼	☼	☼	☼
instalaciones, servicio de comida y producción	☼				
Un miembro del staff a cargo durante el día y la noche, en idiomas francés y alemán					☼