

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DEPARTAMENTO DE FOMENTO
EMPRESAS Y SERVICIOS TURISTICOS**



**MANUAL DE CLASIFICACION
HOTELERA PARA COSTA RICA**

IIIIIIII

***EMPRESAS DE HOSPEDAJE
SERVICIO COMPLETO***

Aprobado en Sesión Ordinaria de Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, N° 4707, artículo 5, inciso XIII, celebrada el día 24 de febrero de 1997.

CATEGORIZACION HOTELERA

Como un destino que ha experimentado rápido crecimiento dentro del Turismo Internacional, Costa Rica realiza la importancia de categorizar y clasificar su infraestructura hotelera. Otros destinos turísticos han implementado sistemas de clasificación hotelera alcanzando niveles de éxito variado. La clave para tener éxito en esta tarea, es desarrollar un sistema que concuerde con las características del producto hotelero del país y que a la vez satisfaga a los estándares internacionales de calidad.

El establecimiento de Costa Rica de una nueva categorización hotelera ayudará en la comercialización de los establecimientos de alojamientos hacia el gremio y hacia los consumidores. Más aún, se espera que proveerá un incentivo para que los dueños y operadores mejoren sus establecimientos y mantengan los estándares al más alto nivel posible.

Por lo siguiente el Instituto Costarricense de Turismo ha encargado a Menlo Consulting Group, Inc. (MCG), el diseño y la implementación de un nuevo sistema para categorizar la hotelería en Costa Rica. El sistema aquí descrito cumple con el doble criterio de ser apropiado para Costa Rica y estar basado en estándares internacionales. Al mismo tiempo toma en cuenta la preocupación del ICT por la seguridad personal del visitante y la protección del medio ambiente (elementos importantes para la imagen de Costa Rica como destino turístico). También toma en cuenta que el producto hotelero del país es a la vez único y variado.

Metodología

El equipo de consultores realizó un análisis de los sistemas de categorización hotelera internacional y viajó a Costa Rica para reuniones con el ICT y con representantes de la industria hotelera del país y para visitar establecimientos de diversos tipos. Durante el primer viaje el equipo visitó aproximadamente 20 establecimientos de distintos tipos.

Se estudiaron los sistemas de categorización independientes, tales como los de la AAA, Mobil, Michelin, etc, y los usados en varios países tales como México, Canadá, España, Francia, Nueva Zelanda, Japón y desde luego, en Costa Rica. También se revisaron las normas de varias cadenas hoteleras tales como Hilton, Choice, Holiday Inn y Best Western.

Luego se preparó una serie de criterios y prosiguió a la preparación de un manual de categorización. Dicho manual se presentó en forma preliminar en un congreso de la Cámara Costarricense de Hoteles en la ciudad de San José. Luego se incorporaron las observaciones tanto del ICT como de los hoteleros en la versión siguiente de dicho documento. Se evaluó la efectividad del manual en varias inspecciones a diversos hoteles del país y se realizaron los ajustes correspondientes. Después de categorizar más de 100 establecimientos, MCG de nuevo presentó la labor a la fecha al ICT y al siguiente congreso de la Cámara en San José.

El manual, contiene instrucciones para los inspectores y dos formularios de evaluación (uno a ser llenado por la gerencia de los establecimientos y el otro por los inspectores) también se elaboró un sistema de puntaje para uso de los inspectores al calificar los hoteles.

Observaciones sobre sistemas existentes

En los Estados Unidos, donde abundan las cadenas y los establecimientos de hospedaje son relativamente homogéneos, no existe un sistema nacional. Las cadenas, por medio de la imagen de su marca, comunican la categoría del establecimiento. En muchos países europeos, donde al igual que Costa Rica, hay gran variedad de hospedajes, se han establecido sistemas de clasificación hotelera a nivel nacional gubernamental.

Además existen sistemas privados, tales como el de AAA y Mobil principalmente en los Estados Unidos y Michelin en Europa. Dichos sistemas tienen su origen en el tráfico de carretera, tanto de placer como comercial. Sin embargo, el énfasis es en los viajes de placer. Su propósito original fue el de aprobar establecimientos para los viajeros en automóvil. La mayoría de los sistemas usan las estrellas, para indicar la calidad. La AAA usa el diamante.

No es fácil para un establecimiento alcanzar la máxima clasificación Mobil o AAA. Por ejemplo, la AAA evalúa la calidad del servicio de un hotel de cinco diamantes anualmente. Es necesario que dicho hotel haya sido de cuatro diamantes por lo menos durante un año antes de considerarse para cinco diamantes. La evaluación es anónima, el inspector debe de utilizar todos los servicios del establecimiento y debe de hospedarse ahí al menos una noche.

Los sistemas nacionales gubernamentales por lo general no evalúan la calidad del servicio. Además, varían mucho entre sí en sus requisitos. Por ejemplo, en Holanda, Bélgica y Luxemburgo, solo los hoteles de cinco estrellas deben de tener televisión. Solamente los de cuatro y cinco deben de tener teléfono en la habitación con línea al exterior y solamente los de cinco tienen que tener restaurante que sirva a la carta. También varía en su nomenclatura. Por ejemplo, en Francia, se clasifica en cuatro grupos mas categoría de luxe. Y en los símbolos, algunos países usan letras del alfabeto, otros coronas.

Descripción del nuevo Sistema de Categorización de Costa Rica

Se han elaborado los lineamientos con vistas a asegurar normas estrictas de calidad en todas las categorías de establecimientos. El sistema de categorización considera la planta física del establecimiento, *desde el punto de vista del huésped* y la gama de servicios que ofrece. La parte operativa, es decir, áreas de servicio, contabilidad reservaciones, etc., no se consideran en la clasificación.

Existen muchas maneras de agrupar los hoteles. Por ejemplo, por precio (económicos, clase media, lujo, etc.), por ubicación (de ciudad, de playa, carretera, etc.) por mercados que sirven (convencionales, salud, negocios,

residenciales o larga estadía, etc.) por su construcción (uso mixto, renovados, all-suites, moteles), por su administración o propiedad (cadenas, individuales, etc.)

Se agrupa la hotelería de Costa Rica de acuerdo con la gama de servicios que el establecimiento ofrece al huésped: Servicio Completo, Servicio Limitado y Servicio Restringido o Mínimo. Los establecimientos que ofrecen Servicio Completo tienden a ser hoteles, situados en zonas de ciudad o de veraneo. Aquellos que ofrecen Servicio Limitado tienden a ser albergues, lodges, bed and breakfasts, pensiones, casas de huéspedes y aquellos hoteles que adolecen de una amplia gama de servicios para el cliente. Los establecimientos de Servicio Mínimo comprenden a los aparthoteles, condominios, cabinas, tiempo compartido, o sea aquellas empresas que se caracterizan por ofrecer los servicios de cocina en las unidades habitacionales a sus huéspedes.

No se toma en cuenta el número de habitaciones de un establecimiento, ni su nombre, ni su tamaño a la hora de agruparlo ni de asignarle su clasificación.

Las categorías enunciadas a continuación abarcan solamente aquellos establecimientos cuya función primaria consiste en ser un establecimiento de alojamiento. Cualquier nuevo tipo de establecimiento que sea inaugurado en el futuro en Costa Rica, debe ser clasificado de acuerdo al tipo y los servicios que presta según su nombre lo indica: Completo, Limitado y Mínimo.

Servicio Completo

Estos establecimientos a menudo tienen múltiples pisos, con ascensores y un vestíbulo amplio. Las comidas y bebidas se sirven en una simple cafetería o en múltiples restaurantes, destacando dentro de estas áreas uno de carácter formal.

Los establecimientos de Servicio Completo normalmente ofrecen servicio diario de camarera, servicio a las habitaciones, lavandería y mostrador de recepción con empleados. Las habitaciones para huéspedes ofrecen comodidades tales como teléfono, televisor y baño privado. También pueden ofrecer un centro para viajeros comerciales, facilidades recreativas y uno o más comedores o restaurantes.

Servicio Limitado

Costa Rica posee una gran variedad de encantadores B & Bs, hosterías, albergues, etc. Estos establecimientos generalmente son de menor tamaño que los de Servicio Completo, tienen un ambiente informal y a menudo familiar. En algunos casos poseen valor histórico o arquitectónico. A menudo se han

decorado con abundantes plantas y flores, con colores alegres y con artesanía y pinturas hechas por artistas Costarricenses.

Los establecimientos de Servicio Limitado pueden contar con servicio de comedor peor con horas de operación restringidas. En las habitaciones y baños pueden ofrecer solamente lo esencial tal como sábanas, toallas, jabón y servilletas de papel. El énfasis se da a la atención personal del huésped. Los dueños del establecimiento a menudo están involucrados con la operación del mismo. Esto contribuye al carácter casero de la experiencia.

Bed and Breakfasts y Hosterías. Las habitaciones de huéspedes están decoradas individualmente y no siempre están provistas de teléfono y televisor . La decoración puede incluir antigüedades.

El servicio de comidas por lo general está limitado al desayuno. En los bed and breakfasts este último está incluido en el costo de la habitación. Si se ofrecen comidas adicionales, este servicio puede estar abierto al público en general. Las facilidades recreativas son generalmente muy limitadas.

Lodges/Albergues. Los lodges/hospedajes o albergues están generalmente ubicados en zonas rurales/montañas, a menudo en las proximidades de parques nacionales. Los establecimientos tienden a ser simples o rústicos. El ambiente es informal. Las habitaciones para huéspedes no siempre están provistas de teléfono ó televisor . Las comidas pueden ser en restaurantes o comedores que generalmente están abiertos al público. Puede haber un bar.

Difieren de los bed and breakfasts en que por lo general, las facilidades recreativas son generalmente abundantes y pueden incluir piscina (o disponer de facilidades cercanas para natación), equitación, caminatas o excursiones guiadas para explorar la naturaleza.

Servicio Mínimo

Se espera que los huéspedes sean autosuficientes, por ejemplo que se ocupen de cargar su propio equipaje. No siempre hay servicio diario de camareras. Por lo general los establecimientos no disponen de comedores o restaurante.

El tamaño de los establecimientos de autoservicio varía desde pequeños, de un solo nivel, o con múltiples pisos. Los apartamentos o suites incluyen un baño separado y una sala de estar. Algunos tienen cocina con los utensilios y provisiones básicas. A veces se requiere una estadía mínima. Los establecimientos con autoservicio pueden estar ubicados en zonas urbanas y en áreas de veraneo. Los establecimientos de servicio mínimo comprenden apartamentos, condominios y cabinas. Pueden ser lujosos o sumamente sencillos.

Categorías

Los establecimientos de servicio completo y de servicio limitado se han clasificado bajo las siguientes cinco clasificaciones. Sólo los establecimientos de Servicio Mínimo **no** pueden alcanzar la máxima clasificación, ya que ésta depende de la gama de servicios que se ofrecen al huésped.

| | |
|---|---|
| Lo mejor disponible | 5 |
| Excelentes instalaciones y amplia gama de servicios | 4 |
| Muy buenas instalaciones y variedad de servicios | 3 |
| Excede los requisitos mínimos | 2 |
| Cumple con los requisitos mínimos de limpieza y confort | 1 |

Sobre Este Documento

Este documento contiene elementos necesarios para administrar el sistema de categorización hotelera:

- π El manual que describe los requisitos para un establecimiento que pueda recibir un cierto número de puntos.
- π Instrucciones para los inspectores.
- π Formulario de evaluación a ser llenado por los inspectores.
- π Formulario sobre el ambiente y acceso a Personas con Capacidad Física Restringida.
- π Formularios-resumen de las evaluaciones a aplicar.

SERVICIO COMPLETO

Arquitectura y Jardinería/Áreas Verdes

Π

Π Π

En zonas de veraneo, los jardines forman parte integral de la experiencia del huésped. Por lo tanto, deben cuidarse meticulosamente. Por lo general las áreas dedicadas a jardines son mas amplias en los hoteles en zonas de veraneo que en los hoteles de ciudad.

Fachadas exteriores sencillas, buen mantenimiento, señalamiento claro (i.e. sin que falten letras, todos lo focos deben de estar iluminados en la noche).

Igual que π.

La ubicación del establecimiento – proximidad a carriles, ferroviarios, carreteras, fábricas, el nivel de ruido, etc. – puede afectar la clasificación.

La propiedad está situada en una zona buena. Puede estar cerca de una carretera o de otra fuente de ruido.

Igual que π.

Vestíbulo y Espacios Públicos

Se requieren ascensores en todos los hoteles de cuatro o más picos. Los hoteles de cinco estrellas deben tener ascensores adicionales de servicio.

Espacio de carácter modesto con escritorio o mostrador de recepción; algunas sillas o butacas para huéspedes; decorado en forma sencilla.

Igual que π. Se nota que se le ha dado atención a la decoración; mobiliario puede mostrar; desgaste por ejemplo algunos colores desteñidos o maderas algo dañadas.

Pasillos y Corredores

Todos los corredores interiores deben tener detectores de fuego y extintores.

Buena iluminación en todos los corredores, exteriores e interiores. Las paredes y pisos pueden mostrar desgaste.

Igual que π. Las paredes y los pisos deben de mostrar un desgaste mínimo.

SERVICIO COMPLETO

Π Π Π

La fachada del edificio debe de estar en buenas condiciones, debe parecer recién pintada, con buena iluminación y plantas que se noten saludables.

No se puede oír ruido de la carretera, ni de otras fuentes de ruidos. La zona alrededor del establecimiento es agradable y sin peligro.

Se nota que se le ha dado atención especial al decorado, por ejemplo se han coordinado los colores; los muebles y las alfombras, si hay alfombras, deben de estar en buenas condiciones; plantas naturales.

Igual que ΠΠ; excelente iluminación; se presta más atención a la decoración, por ejemplo se observan: cuadros, artesanías, fotos o espejos decorando las paredes.

Π Π Π Π

Igual que ΠΠΠ. extremadamente bien mantenida. Entrada cubierta para proteger de la lluvia.

Igual que ΠΠΠ.

Igual que ΠΠΠ, flores frescas; objetos de arte originales; una o más tiendas.

Igual que ΠΠΠΠ; corredores espaciosos que fácilmente pueden acomodar a la vez el carro de limpieza y el de los botones; paradas para ascensores con plataformas adentradas en cada piso.

Π Π Π Π Π

Igual que ΠΠΠΠ, y tanto los edificios como las áreas verdes impecablemente mantenidos.

Igual que ΠΠΠΠ. La ubicación debe de ser optima con buenas vistas desde las habitaciones y áreas públicas.

Mobiliario elegante y lujoso, plantas y flores en abundancia; sensación de amplitud; mantenimiento impecable; varias tiendas (ropa, joyería, artesanía, regalos); puede también ofrecer salón de belleza y barbería.

Igual que ΠΠΠΠ.

SERVICIO COMPLETO

II

II II

Habitaciones

Todas las habitaciones, independientemente de la clasificación del establecimiento, deberán tener instrucciones para salidas de emergencia, mirillas, cerraduras secundarias (cerrojo, pasador o cadena), cerrojos en las ventanas, el planta baja, cesto para papeles, superficie para escribir o para utilizar computadora, recipientes para hielo, un vaso por huésped, controles individuales de temperatura y luz para leer.

La ropa de cama de debe de estar ni rota ni manchada.

El acabado de los pisos debe ser apropiado al tipo de establecimiento, ubicación y arquitectura o diseño del inmueble. El cielorraso no debe de tener ni grietas, ni telarañas, ni huecos u orificios por donde pudiera introducirse un animal.

Ventilación en todos los cuartos; ventilador; aire acondicionado, o calefacción en caso necesario.

Para requisitos sobre el tamaño de las habitaciones, por favor referirse al

Reglamento de Construcciones.

Habitación con pocos muebles (por ejemplo, una o dos camas, una o dos sillas simples); mobiliario en buenas condiciones, pero no necesariamente haciendo juego en el estilo. Puede mostrar desgaste.

El espacio destinado a colgar las ropas y el número de gavetas puede ser limitado.

Las ropas de cama pueden mostrar desgaste.

Los colchones y almohadas pueden ser de espuma de caucho (foam).

El acabado de los pisos y las alfombras pueden mostrar algún desgaste.

Cobertura de ventanas que provea intimidad (pueden ser cortinas, persianas o contraventanas).

Una lámpara para leer con un foco de 60 vatios o equivalente.

Igual que II; escritorio y una mesa de noche; algún artículo decorativo simple en las paredes; mobiliario en buenas condiciones y coordinado en el estilo, puede mostrar desgaste.

Igual que II.

Ropa de cama generalmente en buenas condiciones.

Igual que II.

Igual que II.

Igual que II.

Igual que II.

SERVICIO COMPLETO

Π Π Π

Igual que **ΠΠ**, más mesas de noche a cada lado de la cama, gavetero; mobiliario en muy buenas condiciones.

Suficiente espacio para guardar y colgar ropa (un gancho mínimo de 0.6m para cada persona); perchas desmontables, haciendo juego, de madera o plástico. Closet o armario con puerta.

Ropa de cama en muy buenas condiciones.

Colchones, cajas de resortes y almohadas de buena calidad, no de caucho.

El acabado de los pisos y las alfombras no muestran desgaste, por ejemplo manchas en alfombras o grietas en los azulejos.

Si se usan cortinas estas deben de ser largas hasta el piso y opacas.

Teléfono, televisor y cable; radio reloj despertador, papel y sobres; espejo de cuerpo entero. Dos lámparas para leer, una al lado de la cama, con foco de al menos 60 vatios o equivalente.

Π Π Π Π

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**.

Mínimo de dos almohadas por huésped; almohadas y frazadas adicionales disponibles en el closet.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**, más medio mecánico de ventilación.

Π Π Π Π Π

Igual que **ΠΠΠΠ**, todos los muebles deben de parecer como nuevos; plantas naturales.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠΠ**; cubrecamas haciendo juegos con las butacas o con las cortinas.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

Cobertura en las ventanas debe ser hasta el piso y opacas de manera que no entre la luz (blackout); de utilizar cortinas estas deben de tener correedores laterales.

Igual que **ΠΠΠΠ**, más salida de baño de felpa, y dos portaequipaje plegables; Revista con información local para el turista o dicha información programada en el televisor.

SERVICIO COMPLETO

Cuarto de Baño

| | Π | Π Π |
|--|---|---|
| En todas las categorías de establecimiento se requiere agua corriente caliente y fría disponible durante las 24 horas de día; presión del agua debe ser adecuada; ventilación (a través de descarga o ventana); intimidad. | Tamaño para que una persona pueda moverse cómodamente puede tener aparatos sanitarios más antiguos; espejo pequeño arriba de la pileta de manos, con luz suficiente para afeitarse. | Igual que π, espacio limitado para neceser o estante, espejo de buen tamaño; mejor iluminación. |
| Las toallas no deben de estar ni manchadas ni rotas. | Ducha solamente o combinación bañera/ducha. | Igual que π. |
| Las paredes deben de ser recubiertas de azulejos o mármol o espejos. El área de la ducha debe de ser recubierta de azulejos o mármol. | Las herramientas no deben de tener manchas de agua ni estar sucias. | Igual que π. |
| Superficie antideslizante o alfombrilla en las duchas o bañeras. | Conexión para aparatos eléctricos cerca de la pileta de manos. | Igual que π. |
| Los cuartos de baño no deben de ser alfombrados. Todos deben de tener un cesto para papeles. | Una toalla por huésped como mínimo. | Igual que π; con toallero. |
| | Mínimo una barra de jabón por huésped o un dispensador de jabón líquido en cada cuarto de baño. | Igual π. |
| | Piso de baldosas o linóleoum. | Igual que π. |

SERVICIO COMPLETO

Π Π Π

Igual que **nn**; los aparatos sanitarios y los espejos no deben de mostrar ningún desgaste; mostrador o espacio de neceser para los artículos de personas.

Igual que **nn**.

Igual que **nn**.

Dos conexiones eléctricas al lado de la pileta de manos.

Juego de toallas de baño y de mano; toallero.

Igual que **nn**, además pañuelitos faciales y por lo menos dos artículos de cortesía tales como champú, gorra para baño, loción, estuche para costura, etc.

Igual que **nn**, más esterilla.

Π Π Π Π

Igual que **nnnn**; aparatos sanitarios en excelentes condiciones; mostrador amplio para neceser, espacio de pared a pared, enmarcado, biselado, o bien terminado, excelente iluminación.

Combinación bañera/ducha.

Las herramientas deben de estar mas nuevas, pulidas y sin marcas.

Igual que **nnnn**.

Dos juegos de toallas por huésped. Las toallas deben de parecer como nuevas.

Igual que **nnnn**; secador de cabello.

Piso de baldosas o mármol con esterilla/alfombra pequeña.

Π Π Π Π Π

Igual que **nnnnn**; mas espacioso (debe poder utilizarse confortablemente por dos personas a la vez); espacio de espejo para uso por dos personas; excelente iluminación; espejo de aumento para aplicarse maquillaje.

Igual que **nnnnn**.

Igual que **nnnnn**.

Igual que **nnnnn**.

Igual que **nnnnn**, cesto para toallas usadas.

Igual que **nnnnn**.

Igual que **nnnnn**.

SERVICIO COMPLETO

II

II II

Equipo Recreativo

Una empresa recibe puntos por el equipo recreativo solamente cuando esté en buena condición, funcione bien y esté limpio. Por ejemplo, el mobiliario y el equipo no deben de estar rotos, la tela de las sombrillas no debe de estar ni rota ni manchada, el mobiliario debe de estar ordenado y limpio. Los azulejos de la piscina no deben de estar rotos, el agua no debe de parecer turbia, y no debe de haber basura en el fondo de la piscina.

Un hotel de clasificación II no tiene que ofrecer actividades de recreo o poseer instalaciones para las mismas.

Tiene que tener por lo menos un tipo de equipo recreativo: piscina y muebles alrededor de la piscina, servicio de comida/bebidas al lado de la piscina, cancha de voleibol, equipo de ejercicio, sauna, jacuzzi/spa, equipo de deporte acuático (botes de vela, jetski, etc)., excursiones de pesca o naturaleza, caballos, juegos (ajedrez, billar, ping pong, etc).

Comedores o Restaurantes

Todos los comedores deben de estar limpios, ordenados y bien iluminados. El restaurante debe de tener servicios sanitarios accesibles.

Cuenta con un comedor con servicio de desayuno con horas limitadas. Mobiliario en buenas condiciones.

Cuenta con un comedor con servicio de desayuno y almuerzo/merienda. Igual que II. Cristalería/lencería de acuerdo con el tipo de establecimiento.

Los camareros deben de tener el aspecto aseado y nítido.

Los camareros pueden tener vestimenta de "informal".

Los camareros pueden usar vestimenta informal.

La sobremesa tiene que tener vajilla, Cubiertos y servilletas de papel.

La sobremesa tiene que tener vajilla y cubiertos coordinados; mantel o individualesde papel/ hule/vinil; servilletas de papel.

SERVICIO COMPLETO

Π Π Π

Tiene que tener por lo menos dos tipos de equipo recreativo

Un restaurante con servicio de desayuno, almuerzo y cena. Igual que Π.

Los camareros deben de tener vestimenta coordinada para personal en posiciones similares.

La sobremesa debe de tener vajilla y cubiertos coordinados, mantel y servilletas de tela.

Π Π Π Π

Tiene que tener por lo menos tres tipos de equipo recreativo.

En áreas urbanas pueden tener dos tipos de comedores, incluyendo un restaurante con servicio de desayuno, almuerzo y cena. Muebles en excelentes condiciones.

Los camareros deben de tener uniformes de carácter informal.

La sobremesa debe de tener vajilla de barro/ talavera, cubiertos plateados o de acero inoxidable, vasos y copas de vidrio, manteles y servilletas de tela, y un centro de mesa (flores).

Π Π Π Π Π

Tiene que tener por lo menos cuatro tipos o más de equipo recreativo.

Se debe de ordenar continuamente los muebles en las terrazas y alrededor de la piscina.

Igual que ΠΠΠΠ, con un restaurante de lujo. Cristalería y lencería en optimas condiciones.

Los camareros deben de tener uniformes de carácter formal.

La sobremesa en el restorán de lujo debe de tener vajilla de porcelana, cubiertos plateados, vasos y copas de cristal, mantel y servilletas de tela, un centro de mesa (flores), y velas/candelabros.

SERVICIO COMPLETO

II

II II

Servicio para Huéspedes

Debe de haber siempre un empleado de turno a la entrada del establecimiento en zonas urbanas.

Por lo menos uno de los servicios siguientes: portero, botones, conserje, personal bilingüe (en idiomas típicos de la clientela del hotel), transporte de/al aeropuerto, periódico local de cortesía, regalito (flores, chocolate, etc.), lavandería, servicios de negocios (fax, fotocopias, etc.), servicio de despertador.

Por lo menos dos de los servicios mencionados.

Los empleados deben de tener el aspecto aseado y nítido.

Los empleados pueden tener vestimenta informal.

Los empleados pueden usar vestimenta informal.

SERVICIO COMPLETO

Π Π Π

Por lo menos tres de los servicios mencionados.

Los empleados deben de tener vestimenta coordinada para personal en posiciones similares.

Π Π Π Π

Por lo menos cuatro de los servicios mencionados.

Se ofrece servicios a las habitaciones al atardecer, incluyendo: doblar las cubrecamas, acomodar las almohadas, poner en orden el baño, cambiar las toallas de ser necesario, vaciar los cestos para papeleria, cerrar las cortinas y prender las luces, dejando un pequeño obsequio, caramelo, flor o mensaje para el huésped.

Los empleados deben de tener uniforme y gafetes.

Π Π Π Π Π

Todos los servicios mencionados.

Igual que **ΠΠΠΠ**, pero a la hora que lo desee el huésped.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

SERVICIO COMPLETO

II

Limpieza

Independientemente de la clasificación del hotel, todas las áreas deben estar limpias. Servicio diario de camareras en las habitaciones de huéspedes. La clasificación dada al servicio de limpieza acarrea una gran importancia en la totalidad de la evaluación y puede afectar la evaluación del hotel y bajar su clasificación, si no se satisfacen las expectativas.

Todo debe de estar limpio (i.e. no hay polvo debajo de las camas, ni manchas de agua en las mesas del restaurante, ni basura en las áreas públicas).

III

Igual que II, pero se ha prestado más atención a detalles; por ejemplo debajo de los teléfonos, sobre las ventanas y cuadros, y en los rincones de las habitaciones.

Mantenimiento

Todo lo provisto por el hotel debe estar bien mantenido y reparado debidamente, independientemente de la clasificación del hotel. Al igual que con el servicio de limpieza, la evaluación recibida en mantenimiento acarrea una gran importancia en la evaluación total y puede disminuir la evaluación del hotel, si no se satisfacen las expectativas

Todo debe de funcionar, aunque se observe desgaste.

Igual que II, pero la pintura debe de estar en buenas condiciones y se debe de observar poco desgaste.

SERVICIO COMPLETO

Π Π Π

Igual que ΠΠ, pero todo debe de brillar como la madera del suelo y las herramientas de los cuartos de baño.

Buen mantenimiento, es decir que no se observe ningún desgaste.

Π Π Π Π

Igual que ΠΠΠ, pero todo debe parecer como nuevo.

Mantenimiento excelente y consistente para que no se observe madera dañada, muebles rotos, etc.

Π Π Π Π Π

Todo debe de estar impecable.

Mantenimiento impecable. Todo debe lucir y funcionar como nuevo.

SERVICIO LIMITADO

Arquitectura y Jardinería/Áreas Verdes

II

II II

En zonas de veraneo, los jardines forman parte integral de la experiencia del huésped. Por lo tanto deben cuidarse meticulosamente. Por lo general, las áreas dedicadas a jardines son más amplias en las propiedades en zonas de veraneo que en las propiedades de ciudad.

Fachadas exteriores sencillas, buen mantenimiento, señalamiento claro (i.e. sin que falten letras, todos los focos deben de estar iluminados en la noche.

Igual que II.

La ubicación del establecimiento- proximidad a carriles ferroviarios, carreteras, fábricas, el nivel de ruido, etc.- puede afectar la clasificación.

La propiedad está situada en una zona buena. Puede estar cerca de una carretera o de otra fuente de ruido.

Igual que II.

Vestíbulo y Espacios Públicos

Se requieren ascensores en todos los edificios de cuatro o más pisos.

Espacio de carácter modesto con escritorio o mostrador de recepción; algunas sillas o butacas para huéspedes; decorado en forma sencilla.

Igual que II. Se nota que se le ha dado atención a la decoración; mobiliario puede mostrar desgaste, por ejemplo algunos colores desteñidos o maderas algo dañadas.

Pasillos y Corredores

Todos los corredores interiores deben de tener detectores de fuego y extintores.

Buena iluminación en todos los corredores, exteriores e interiores. Las paredes y pisos pueden mostrar desgaste.

Igual que II. Las paredes y pisos deben mostrar un desgaste mínimo.

SERVICIO LIMITADO

Π Π Π

Π Π Π Π

Π Π Π Π Π

La fachada del edificio debe de estar en buenas condiciones, debe parecer recién pintada, con buena iluminación y plantas que se noten saludables.

Igual que **ΠΠΠ**, extremadamente bien mantenida.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

No se puede oír ruido de la carretera, ni de otras fuentes de ruidos. La zona alrededor del establecimiento es agradable y sin peligro.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠΠ**. La ubicación debe ser óptima, con buenas vistas desde las habitaciones o áreas públicas.

Igual que **ΠΠ**, se nota que se le ha dado atención especial al decorado, por ejemplo se han coordinado los colores; los muebles y las alfombras, si hay alfombras, deben de estar en buenas condiciones; plantas naturales.

Igual que **ΠΠΠΠ** flores frescas; objetos de arte originales.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠ**, excelente iluminación; se presta más atención a la decoración, por ejemplo se observan: cuadros, artesanía, fotos o espejos decorando las paredes.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠΠ**.

SERVICIO LIMITADO

Π

Π Π

Habitaciones

Todas las habitaciones, independientemente de la clasificación del establecimiento, deberán tener instrucciones para salidas de emergencia, mirillas, cerraduras secundarias (cerrojo, pasador o cadena), cerrojos en las ventanas, en la planta baja, cesto para papeles, superficie para escribir o para utilizar computadora, recipientes para hielo, un vaso por huésped, controles individuales de temperatura y luz para leer.

La ropa de cama de debe de estar ni rota ni manchada.

El acabado de los pisos debe ser apropiado al tipo de establecimiento, ubicación y arquitectura o diseño del inmueble. El cielorraso no debe de tener ni grietas, ni telarañas, ni huecos u orificios.

Ventilación en todos los cuartos; ventilador; aire acondicionado, o calefacción en caso necesario.

Para requisitos sobre el tamaño de las habitaciones, por favor referirse al

Reglamento de Construcciones.

Habitación con pocos muebles (por ejemplo, una o dos camas, una o dos sillas simples); mobiliario en buenas condiciones, pero no necesariamente haciendo juego en el estilo. Puede mostrar desgaste.

El espacio destinado a colgar las ropas y el número de gavetas puede ser limitado.

Las ropas de cama pueden mostrar desgaste.

Los colchones y almohadas pueden ser de espuma de caucho (foam).

El acabado de los pisos y las alfombras pueden mostrar algún desgaste.

Cobertura de ventanas que provea intimidad (pueden ser cortinas, persianas o contraventanas).

Una lámpara para leer con un foco de 60 vatios o equivalente.

Igual que π; escritorio y una mesa de noche; algún artículo decorativo simple en las paredes; mobiliario en buenas condiciones y coordinando en el estilo, puede mostrar desgaste.

Igual que π.

Ropa de cama generalmente en buenas condiciones.

Igual que π.

Igual que π.

Igual que π.

Igual que π.

SERVICIO LIMITADO

Π Π Π

Igual que ππ, más mesas de noche a cada lado de la cama, gavetero; mobiliario en muy buenas condiciones.

Suficiente espacio para guardar y colgar ropa (un gancho mínimo de 0.6m para cada persona); perchas desmontables, haciendo juego, de madera o plástico. Closet o armario con puerta.

Ropa de cama en muy buenas condiciones.

Colchones, cajas de resortes y almohadas de buena calidad, no de caucho.

El acabado de los pisos y las alfombras no muestran desgaste, por ejemplo manchas en alfombras o grietas en los azulejos.

Igual que π.

Dos lámparas para leer, una al lado de la cama, con foco de al menos 60 vatios o equivalente.

Π Π Π Π

Igual que πππ.

Igual que πππ.

Igual que πππ.

Mínimo de dos almohadas por huésped; almohadas y frazadas adicionales disponibles en el closet.

Igual que πππ.

Igual que π.

Igual que πππ.

Teléfono disponible a solicitud del huésped; radio reloj despertador; espejo de cuerpo entero. medio mecánico de ventilación.

Π Π Π Π Π

Igual que ππππ, todos los muebles deben encontrarse en excelentes condiciones; plantas naturales.

Igual que πππ.

Igual que πππ.

Igual que ππππ.

Igual que πππ.

Igual que π.

Igual que πππ.

Igual que ππππ, más salida de baño de felpa; portaequipaje; plegable; revista con información local para el turista.

SERVICIO LIMITADO

II

III

Cuarto de Baño

En todas las categorías de establecimiento se requiere agua corriente caliente y fría disponible durante las 24 horas de día; presión del agua debe ser adecuada; ventilación (a través de descarga o ventana); intimidad.

Los cuartos de baño no deben ser alfombrados. Todos deben de tener un cesto para papeles.

Las toallas no deben de estar ni manchadas ni rotas.

Las paredes deben de ser pintadas o recubiertas de azulejos o mármol o espejos o madera (sellada). El área de la ducha debe de ser recubierta de azulejos o mármol.

Superficie antideslizante o alfombrilla en las duchas o bañeras.

En los cuartos con baño privado, espacio para que una persona pueda moverse cómodamente; puede tener aparatos sanitarios más antiguos; espejo pequeño arriba de la pileta de manos, con luz suficiente para afeitarse.

Ducha solamente o combinación bañera/ducha.

Las herramientas no deben de tener manchas de agua ni estar sucias.

Una toalla por huésped como mínimo.

Mínimo una barra de jabón por huésped o un dispensador de jabón líquido en cada cuarto de baño.

Piso de baldosas o linóleo. En los lodges, el piso puede ser de madera. La madera debe de estar sellada y bien pulida.

Igual que II, espacio limitado para neceser o estante, espejo de buen tamaño; mejor iluminación.

Igual que II.

Igual que II. conexión para aparatos eléctricos cerca de la pileta.

Igual que II, con toallero.

Igual II.

Igual que II.

SERVICIO LIMITADO

Π Π Π

Igual que ΠΠ; los aparatos sanitarios y los espejos no deben de mostrar ningún desgaste; mostrador o espacio de neceser para los artículos de dos personas.

Igual que ΠΠ.

Igual que ΠΠ.

Dos conexiones eléctricas al lado de la piletta de manos.

Juego de toallas de baño y de mano; toallero.

Igual que ΠΠ.

Igual que ΠΠ, más esterilla.

Π Π Π Π

Igual que ΠΠΠ; aparatos sanitarios en excelentes condiciones; mostrador amplio para neceser, espacio de pared a Pared, enmarcado, biselado, o bien terminado, excelente iluminación.

Combinación bañera/ducha.

Las herramientas deben de estar más nuevas, pulidas y sin marcas.

Igual que ΠΠΠ.

Igual que ΠΠΠ. Las toallas deben de parecer como nuevas.

Igual que ΠΠΠ; además pañuelitos faciales y algunos artículos de cortesía disponibles a solicitud del huésped, tales como champú, gorra para baño, loción, estuche para costura, etc.

Piso de baldosas o mármol con esterilla/alfombra pequeña.

Π Π Π Π Π

Igual que ΠΠΠ; mas espacioso (debe poder utilizarse confortablemente por dos personas a la vez); excelente iluminación.

Igual que ΠΠΠΠ.

Igual que ΠΠΠΠ.

Igual que ΠΠΠΠ.

Igual que ΠΠΠΠ. cesto para toallas usadas.

Igual que ΠΠΠΠ; secador para cabello.

Igual que ΠΠΠΠ.

SERVICIO LIMITADO

Π

Π Π

Equipo recreativo

Una empresa recibe puntos por el equipo recreativo solamente cuando esté en buena condición, funcione bien, y esté limpio. Por ejemplo, el mobiliario y el equipo no deben de estar rotos, las telas de las sombrillas no debe de estar ni rota ni manchada, el mobiliario debe de estar ordenado y limpio. Los azulejos de la piscina no deben de estar rotos, el agua no debe de parecer turbia, y no debe de haber basura en el fondo de la piscina.

El equipo puede ser propio o puede consistir en acceso a un establecimiento adyacente.

Comedores o Restaurantes

Todos los comedores deben de estar limpios, ordenados y bien iluminados. El restaurante debe de tener servicios sanitarios accesible.

Los camareros deben de tener el aspecto aseado y nítido.

Un hotel de servicio limitado π no tiene que ofrecer actividades de recreo o poseer instalaciones para las mismas.

Cuenta con un comedor con servicio de desayuno con horas limitadas.

Los camareros pueden tener vestimenta de informal.

La sobremesa tiene que tener vajilla, cubiertos y servilletas de papel

Tiene que tener por lo menos un tipo de equipo recreativo: piscina y muebles alrededor de la piscina, servicio de comida/bebidas al lado de la piscina, campo de golf, cancha de tenis, cancha de voleibol, equipo de ejercicio, sauna, jacuzzi/spa, equipo de deporte acuático (botes de vela, canoas, jetski, etc.) excursiones de pesca o naturaleza, caballos, juegos (ajedrez, billar, ping pong, etc).

Igual que π .

Los camareros pueden usar vestimenta informal.

La sobremesa tiene que tener vajilla y cubiertos coordinados; mantel o individuales de papel/ hule/vinil; servilletas de papel.

SERVICIO LIMITADO

Π Π Π

Tiene que tener por lo menos dos tipos de equipo recreativo

Igual que π.

Igual que ππ.

La sobremesa debe de tener vajilla y cubiertos coordinados, mantel y servilletas de tela.

Π Π Π Π

Tiene que tener por lo menos tres tipos de equipo recreativo.

Igual que π.

Igual que ππ.

La sobremesa debe de tener vajilla de barro/ talavera, cubiertos plateados o de acero inoxidable, vasos y copas de vidrio, manteles y servilletas de tela, y un centro de mesa (flores).

Π Π Π Π Π

Tiene que tener por lo menos cuatro tipos o más de equipo recreativo.

Igual que π.

Igual que ππ.

Igual que ππππ.

SERVICIO LIMITADO

II

Servicio para Huéspedes

Servicio de recepción las 24 horas o guardia nocturna en zonas urbanas.

Los empleados deben de tener el aspecto aseado y nítido.

Por lo menos uno de los servicios siguientes: botones, conserje, personal bilingüe (en idiomas típicos de la clientela del hotel), lavandería, servicios de negocios (fax, fotocopias, etc.), servicio de despertador.

Los empleados pueden tener vestimenta informal.

II II

Por lo menos dos de los servicios mencionados.

Los empleados pueden usar vestimenta informal.

SERVICIO LIMITADO

Π Π Π

Por lo menos tres de los servicios mencionados.

Igual que **ππ**, los empleados deben usar vestimenta coordinada para personal en posiciones similares.

Π Π Π Π

Por lo menos cuatro de los servicios mencionados.

Los empleados deben de tener uniformes y gafetes.

Π Π Π Π Π

Todos los servicios mencionados.

Igual que **ππππ**.

SERVICIO LIMITADO

II

II II

Limpieza

Independientemente de la clasificación del establecimiento, todas las áreas deben estar limpias. Servicio diario de camareras en las habitaciones de huéspedes. La clasificación dada al servicio de limpieza acarrea una gran importancia en la totalidad de la evaluación y puede afectar la evaluación de la propiedad y bajar su clasificación, si no se satisfacen las expectativas.

Todo debe de estar limpio (i.e. no hay polvo debajo de las camas, ni manchas de agua en las mesas del restaurante, ni basura en las áreas públicas).

Igual que II, pero se ha prestado más atención a detalles; por ejemplo debajo de los teléfonos, sobre las ventanas y cuadros, y en los rincones de las habitaciones.

Mantenimiento

Todo lo provisto por el establecimiento debe estar bien mantenido y reparado debidamente, independientemente de la clasificación del hotel. Al igual que con el servicio de limpieza, la evaluación recibida en mantenimiento acarrea una gran importancia en la evaluación total y puede disminuir la evaluación de la propiedad, si no se satisfacen las expectativas

Todo debe de funcionar, aunque se observe desgaste.

Igual que II, pero la pintura debe de estar en buenas condiciones y se debe de observar poco desgaste.

SERVICIO LIMITADO

Π Π Π

Igual que ΠΠ, pero todo debe de brillar como la madera del suelo y las herramientas de los cuartos de baño.

Buen mantenimiento, es decir que no se observe ningún desgaste.

Π Π Π Π

Igual que ΠΠΠ, pero todo debe parecer como nuevo.

Mantenimiento excelente y consistente para que no se observe madera dañada, muebles rotos, etc.

Π Π Π Π Π

Todo debe de estar impecable.

Mantenimiento impecable. Todo debe lucir y funcionar como nuevo.

SERVICIO MINIMO

Π

Π Π

Arquitectura y Jardinería/Áreas Verdes

En zonas de veraneo, los jardines forman parte integral de la experiencia del huésped. Por lo tanto, deben cuidarse meticulosamente. Por lo general las áreas dedicadas a jardines son mas amplias en los establecimientos en zonas de veraneo que en los establecimientos de ciudad.

Fachadas exteriores sencillas, buen mantenimiento, señalamiento claro (i.e. sin que falten letras, todos lo focos deben de estar iluminados en la noche).

Igual que π.

La ubicación del establecimiento – proximidad a carriles, ferroviarios, carretera, fábricas, el nivel de ruido, etc. – puede afectar la clasificación.

La propiedad está situada en una zona buena. Puede estar cerca de una carretera o de otra fuente de ruido.

Igual que π.

Vestíbulo y Espacios Públicos

Se requieren ascensores en todos los edificios de cuatro o más pisos

Espacio de tamaño básico o de carácter modesto; algunas sillas o butacas para para huéspedes; decorado en forma sencilla. No se necesita un escritorio o mostrador de recepción.

Espacio de tamaño mediano; se nota que se le ha dado atención a la decoración; mobiliario puede mostrar desgaste, por ejemplo algunos colores desteñidos o maderas algo dañadas.

Pasillos y Corredores

Todos los corredores interiores deben de tener detectores de fuego y extintores.

Buena iluminación en todos los corredores, exteriores e interiores. Las paredes y pisos pueden mostrar desgaste.

Igual que π. Las paredes y pisos deben de mostrar un desgaste mínimo.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

La fachada del edificio debe de estar en buenas condiciones, debe parecer recién pintada, con buena iluminación y plantas que se noten saludables.

No se puede oír ruido de la carretera, ni de otras fuentes de ruidos. La zona alrededor del establecimiento es agradable y sin peligro.

Igual que **ππ**, se nota que se le ha dado atención especial al decorado, por ejemplo se han coordinado los colores; los muebles y las alfombras, si hay alfombras, deben de estar en buenas condiciones; plantas naturales.

Igual que **ππ**; excelente iluminación; se presta más atención a la decoración, por ejemplo se observan: cuadros, artesanías, fotos o espejos decorando las paredes.

Π Π Π Π

Igual que **πππ**, pero con un diseño único o excepcional; tanto los edificios como las áreas verdes impecablemente mantenidas.

La ubicación debe ser óptima, con buenas vistas desde las habitaciones o áreas públicas.

Igual que **πππ**, objetos artesanales; diseño novedoso; mobiliario elegante y lujoso, plantas y flores en abundancia.

Igual que **πππ**.

SERVICIO MINIMO

II

III

Unidades

| | | |
|---|--|--|
| <p>Todas las unidades (apartamento, habitaciones, suites, etc.), independientemente de su clasificación, deberán tener instrucciones para salidas de emergencia , mirilla , cerraduras secundarias (cerrojo, pasador o cadena), cerrojos en las ventanas en la planta baja, cesto para papeles, superficie para escribir ó para utilizar computadora, recipiente para hielo, un vaso por huésped, controles individuales de temperatura, y luz para leer.</p> | <p>Unidades con pocos muebles (por ejemplo, una o dos camas, una o dos sillas simples); mobiliario en buenas condiciones pero no necesariamente haciendo juego en el estilo. Puede mostrar desgaste.</p> | <p>Igual que II; escritorio y una mesa de noche; algún artículo decorativo simple en las paredes; mobiliario en buenas condiciones y coordinando en el estilo, puede mostrar desgaste.</p> |
| <p>La ropa de cama no debe de estar ni rota ni manchada.</p> | <p>El espacio destinado a colgar las ropas y el número de gavetas puede ser limitado.</p> | <p>Igual que II.</p> |
| <p>El acabado de los pisos debe ser apropiado al tipo de establecimiento, ubicación y arquitectura o diseño del inmueble. El cielorraso no debe de tener ni grietas, ni telarañas, ni huecos u orificios.</p> | <p>Las ropas de cama pueden mostrar desgaste.</p> | <p>Ropa de cama en buenas condiciones.</p> |
| <p>Ventilación en todos los cuartos; ventilador; calefacción en caso necesario.</p> | <p>Los colchones y almohadas pueden ser de espuma de caucho (foam).</p> | <p>Igual que II.</p> |
| <p>Para requisitos sobre el tamaño de las habitaciones, por favor refiérase al Reglamento de Construcciones.</p> | <p>El acabado de los pisos y las alfombras pueden mostrar algún desgaste.</p> | <p>Igual que II.</p> |
| | <p>Cobertura de ventanas que provea intimidad (puede ser cortinas, persianas o contraventanas).</p> | <p>Igual que II.</p> |
| | <p>Una lámpara para leer con un foco de 60 vatios o equivalente.</p> | <p>Igual que II.</p> |

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Igual que **ΠΠ**, más mesas de noche a cada lado de la cama, gavetero; mobiliario en muy buenas condiciones.

Suficiente espacio para guardar y colgar ropa (un ancho mínimo de 0.6m para cada persona); perchas desmontables, haciendo juego, de madera o plástico. Closet o armario con puerta.

Ropa de cama en muy buenas condiciones.

Colchones, cajas de resortes almohadas de buena calidad.

El acabado de los pisos y las alfombras no muestran desgaste, por ejemplo manchas en alfombras o grietas en los azulejos.

Si se usan cortinas, éstas deben de ser largas hasta el piso y opacas.

Teléfono disponible a solicitud del huésped; radio reloj despertador; espejo de cuerpo entero.

Dos lámparas para leer, una al lado de la cama, con foco de al menos 60 vatios o equivalente.

Π Π Π Π

Igual que **ΠΠΠ**; plantas naturales.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**; cubrecamas haciendo juego o coordinadas con las butacas o con las cortinas.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**.

Igual que **ΠΠΠ**, más medio mecánico de ventilación.

Igual que **ΠΠΠ**.

SERVICIO MINIMO

II

II II

Cuarto de Baño

En todas las categorías de establecimiento se requiere agua corriente caliente y fría disponible durante las 24 horas de día; la presión del agua debe ser la adecuada; ventilación (a través de descarga o ventana); intimidad.

Por lo menos un cuarto de baño común por cada cinco huéspedes. En los cuartos con baño privado, espacio para que una persona pueda moverse cómodamente; puede tener aparatos sanitarios más antiguos; espejo pequeño arriba de la pileta de manos, con luz suficiente para afeitarse.

Igual que II.

Las toallas no deben de estar rotas ni manchadas.

Una toalla por huésped como mínimo.

Igual que II;
con toallero.

Las paredes deben de ser pintadas o recubiertas de azulejos o mármol o espejos o madera (sellada). El área de la ducha debe de ser recubierta de azulejos o mármol.

Las herramientas no deben de tener manchas de agua ni estar sucias.

Igual que II.

Ducha solamente o combinada bañera/ducha.

Igual que II.

Superficie antideslizante o alfombrilla en las duchas o bañeras.

No hay artículos de cortesía.

Igual que II.

Mínimo una barra de jabón por huésped o dispensador de jabón líquido.

Piso de baldosas o linóleum. En los lodges, el piso puede ser de madera. la madera debe de estar sellada y bien pulida.

Conexión para aparatos eléctricos cerca de la pileta de manos.

Los cuartos de baño no deben ser alfombrados. Todos deben de tener un cesto para papeles

Igual que II.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Igual que **ΠΠ**; los aparatos sanitarios y los espejos no deben de mostrar ningún desgaste; mostrador o espacio de neceser para los artículos de dos personas.

Juego de toallas de baño y de mano; toallero.

Igual que **Π**.

Igual que **Π**.

Igual que **Π**.

Dos conexiones eléctricas al lado de la pileta de manos.

Igual que **ΠΠ**, más esterilla.

Π Π Π Π

Igual que **ΠΠΠ**; aparatos sanitarios en excelentes condiciones; mostrador amplio para neceser, espacio de pared a pared, enmarcado, biselado, o bien terminado, excelente iluminación.

Igual que **ΠΠΠ**. Las toallas deben de parecer como nuevas. Un cesto para toallas usadas.

Igual que **Π**.

Combinación bañera/ducha.

Igual que **Π**.

Igual que **ΠΠΠ**.

Piso de baldosas o mármol con esterilla/alfombra pequeña.

SERVICIO MINIMO

II

II II

Areas Comunes

No tienen que tener una área común.

Igual que II.

Cocina

Todos los aparatos de cocina deben de funcionar y estar limpios.

No tiene que tener una cocina.

Un refrigerador pequeño con una plantilla portátil para cocinar. Un fregadero para los platos. Una cafetera.

Equipo recreativo

Una empresa recibe puntos por el equipo recreativo solamente cuando esté en buena condición, funcione bien, y esté limpio. Por ejemplo, el mobiliario y el equipo no deben de estar rotos, la tela de las sombrillas no debe de estar ni rota ni manchada, el mobiliario debe de estar ordenado y limpio. Los azulejos de la piscina no deben de estar rotos, el agua no debe de parecer turbia, y no debe de haber basura en el fondo de la piscina.

No tiene que tener equipo recreativo.

Tiene que tener por lo menos un tipo de equipo recreativo.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Sala de tamaño mediano; bien iluminada; muebles cómodos y en buenas condiciones; televisión.

Un refrigerador pequeño; una plantilla para cocinar. Un fregadero para los platos. Una cafetera. Sartenes y cazuelas. Un microondas.

Igual que **iii**, más vasos.

Tiene que tener por lo menos dos tipos de equipo recreativo.

Π Π Π Π

Sala de tamaño mediano; bien iluminado; muebles cómodos y en buenas condiciones; televisión; cable. Se nota que se le ha dado atención a la decoración (por ejemplo, hay objetos artesanales en las paredes, se han coordinado los colores, etc).

Un refrigerador grande; una plantilla para cocinar y horno. Un fregadero para los platos. Una cafetera. Sartenes y cazuelas. Un microondas.

Igual que **iii**.

Tiene que tener por lo menos tres tipos de equipo recreativo.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Π Π Π Π

Comedores o Restaurantes

No tiene que ofrecer comedor o restaurante.

Servicios para Huéspedes

Mínimo en este caso significa que el establecimiento no ofrece los servicios comunes en los establecimientos de servicio completo o limitado:

- Empleado que pueda ayudar con el equipaje.
- Personal de recepción
- Portero
- Conserje
- Servicio de lavandería

Limpieza

Independientemente de la clasificación del establecimiento, todas las áreas deben estar limpias.
La clasificación dada al servicio de limpieza acarrea una gran importancia en la totalidad de la evaluación y puede afectar la evaluación de la propiedad y bajar su clasificación, si no se satisfacen las expectativas.

Todo debe de estar limpio (i.e. no hay polvo debajo de las camas, ni manchas de agua en las mesas del restaurante, ni basura en las áreas públicas).

No hay servicio de limpieza diario.

Artículos para limpieza (escoba, recogedor de basura, etc.).

Igual que π, pero se ha prestado más atención a detalles; por ejemplo debajo de los teléfonos, sobre las ventanas y cuadros, y en los rincones de las habitaciones.

Igual que π.

Igual que π.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Igual que ππ, pero todo debe de brillar como la madera del suelo y las herramientas de los cuartos de baño.

Servicio de limpieza diario como una opción.

Igual que π.

Π Π Π Π

Igual que πππ, pero todo debe de parecer como nuevo.

Servicio de limpieza diario.

Igual que π.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Π Π Π Π

Mantenimiento

Todo lo provisto por el establecimiento debe estar bien mantenido y separado debidamente, independientemente de la clasificación de la propiedad. Al igual que con el servicio de limpieza, la evaluación recibida en mantenimiento acarrea una gran importancia en la evaluación total y puede disminuir la evaluación de la propiedad, si no se satisfacen las expectativas.

Todo debe de funcionar, aunque se observe desgaste.

Igual que π , pero la pintura debe de estar en buenas condiciones y se debe de observar poco desgaste.

SERVICIO MINIMO

Π Π Π

Buen mantenimiento, es decir que no se observe ningún desgaste.

Π Π Π Π

Mantenimiento excelente y consistente para que no se observe madera dañada, muebles rotos, etc.

APENDICE A

INSTRUCCIONES PARA LOS INSPECTORES

Visita

1. Para cada visita, lleve consigo un formulario de evaluación, el cuestionario para la gerencia, y una copia del Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica. **(1)**
2. Al llegar al establecimiento, observe el entorno del establecimiento, es decir los terrenos y edificios adyacentes y el aspecto de la zona en general. En gran parte, el carácter y el “tono” del establecimiento depende de su ubicación y aspecto exterior.
Considero lo siguiente:
 - El entorno: Proximidad a carriles ferroviarios, aeropuertos, carreteras, fábricas, cabarets o clubes nocturnos, etc. que puedan producir ruido excesivo, individuos de carácter dudoso u olores desagradables. Igualmente, considere la proximidad a buenas zonas residenciales o comerciales que contribuyan a elevar la calidad del establecimiento.
 - El aspecto exterior del inmueble: Señales y letreros, fachadas, zonas de estacionamiento de autos, etc.
3. Establezca una relación cordial con la persona que lo reciba, siguiendo los pasos siguientes:
 - Identifíquese, explique el propósito de su visita y pida hablar con el dueño, gerente o administrador de turno.
 - Entregue el cuestionario para la gerencia a la persona a cargo del establecimiento y pídale que lo llene durante el transcurso de su visita (de ser necesario).
4. Anote el nombre del establecimiento y su ubicación. Anote su nombre y la fecha. Solicite un folleto del establecimiento y lléveselo consigo. Obtenga el nombre de la persona que lo atiende y su tarjeta de visita si tiene.
5. Complete el formulario de evaluación durante la inspección. Además de indicar las calificaciones correspondientes es importante que tome notas con cuidado, sobre todo sus observaciones y recomendaciones para mejorar el aspecto del inmueble y las atención al huésped. Estas recomendaciones pueden resultar muy útiles para los propietarios a la hora de considerar renovaciones y mejoras.
 - Tome nota de cualquier aspecto que le parezca a usted fuera de lo corriente, excepcionalmente positivo o negativo. Por ejemplo, pregúntese a sí mismo, qué es lo mejor que posee este establecimiento?
 - Anote cualquier sugerencia que le parezca apropiada.

El formulario de evaluación ha sido diseñado para ser usado junto con el manual. Por lo tanto, instrucciones específicas para el inspector se encuentran en el manual.

(1) Sugerimos que el cuestionario para la gerencia haya sido enviado por correo o fax y llenado con anterioridad. De no estar completo entregar otro formulario durante la visita.

6. Complete el formulario en el lobby y en las áreas de recepción en lo que espera para que le muestren las habitaciones. Seguidamente, visite las habitaciones y baños y complete el formulario en ese momento.
 - Visite al menos dos habitaciones de cada tipo. Trate de seleccionar usted las habitaciones a inspeccionar. Pero nunca entre en una habitación ocupada, aunque el huésped no se encuentre, aún si el gerente o administrador estuviese con usted.
 - Siga siempre el mismo procedimiento, para que nada se le escape. Por ejemplo, cada inspector debe de elegir el orden en el cual va a inspeccionar cada habitación. Este puede ser hacia la derecha, (siguiendo las manos de reloj) o en sentido contrario.
 - Tóquelo todo, encienda las luces, el aire acondicionado o ventilador. Abra la pileta de agua, etc. Abra y cierre las cortinas y persianas. Siéntese en la cama.
 - Luego de haber visitado las habitaciones, visite todas las áreas públicas, es decir los comedores y restaurantes, facilidades de recreo, jardines, tiendas y salas de reuniones.
7. Haga muchas preguntas de la gerencia. Esto ayudará a que el gerente se sienta confortable y coopere. Durante el transcurso de la visita, es posible que queden preguntas adicionales tales como: qué tipo de renovaciones están programadas?. Si tiene otras preguntas podrá sentarse a conversar sobre ellas con el gerente. Al final de la vista, de las gracias al dueño o gerente por la atención prestada. Puede informarle que los resultados de la inspección estarán a su disposición a través del ICT. NO debe usted informarle sobre la clasificación que intenta sugerir.

Puntaje

La clasificación total se calcula del promedio de cada uno de los nueve complementos de evaluación. Se le da más importancia a la habitación, baño, mantenimiento y limpieza que a las otras consideraciones. El valor que se sugiere asignar a cada componente es el siguiente :

| | |
|------------------------------|-------------|
| Arquitectura/jardinería | 5.0% |
| Lobby/áreas públicas | 5.0 |
| Habitaciones | 20.0 |
| Baños | 20.0 |
| Facilidades de recreo | 5.0 |
| Comedores de restaurantes | 7.5 |
| Servicios para los huéspedes | 7.5 |
| Limpieza | 15.0 |
| Mantenimiento | <u>15.0</u> |
| Total | 100% |

Bajo cada componente, como por ejemplo las habitaciones, sume el número de "puntos-estrella" (starpoints) (2) para cada ítem y dividida por el número de ítems que forma parte del componente. Por ejemplo, si usted ha marcado 3 puntos-estrella por el decorado, 4 por la cubrecamas, 3 por la iluminación y 3 por los artículos de cortesía, usted tendrá $3+4+3+3= 13$. Entonces divida por el número de ítems (en este ejemplo, 4 ítems) : $13/4 = 3.25$. Esto quiere decir que las habitaciones reciben una calificación de 3 puntos-estrella.

Los puntos-estrella recibidos deben de transferirse a la primera página resumen del formulario. Cada uno se debe de multiplicar por su valor asignado. Luego, se suman los resultados y se divide el total por 100. El número resultante constituye la clasificación total del establecimiento. Véase el ejemplo siguiente:

(2) Puntos-estrella (starpoints) es una representación numérica de las estrellas asignadas a cada ítem evaluado. Por ejemplo, si un inspector marca * * * por tamaño de la piscina, esto quiere decir que el establecimiento ha recibido 3 puntos estrella por este ítem, dentro del componente de las facilidades recreativas.

Puntos-estrella

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|------|---|--------------|
| Arquitectura/jardinería | 4 | x | 5.0 | = | 20.0 |
| Lobby/áreas públicas | 4 | x | 5.0 | = | 20.0 |
| Habitaciones | 3 | x | 20.0 | = | 60.0 |
| Baños | 3 | x | 20.0 | = | 60.0 |
| Facilidades de recreo | 4 | x | 5.0 | = | 20.0 |
| Comedores de restaurantes | 3 | x | 7.5 | = | 22.5 |
| Servicios para los huéspedes | 4 | x | 7.5 | = | 30.0 |
| Limpieza | 3 | x | 15.0 | = | 45.0 |
| Mantenimiento | 3 | x | 15.0 | = | 45.0 |
| Total | | | | | 322.5 |

322.5/100 = 3.225

Clasificación = 3 Estrellas

En el caso en que el valor final contenga un punto decimal entre 0.4 y 0.6 inclusive, el inspector deberá considerar el cumplimiento del establecimiento utilizando otros criterios. Por ejemplo, si el puntaje final es de 3.5, el inspector ha de decidir si dicho establecimiento ha de ser clasificado de 3 ó 4 estrellas. El inspector asignará cuatro estrellas al establecimiento que cumpla con más de 4 criterios ambientales o con 3 criterios ambientales y al menos uno de los siguientes: Habitaciones designadas a no fumadores (sin ceniceros y con letrero), habitaciones para uso por minusválidos, y/o cumplimiento con todos los requisitos de seguridad y con los requisitos de capacitación de calidad.

El inspector podrá programar una reinspección en el caso que el establecimiento esté en reparaciones, por ejemplo, después de un huracán o durante renovaciones.

APENDICE B

FORMULARIO DE EVALUACION-ALOJAMIENTOS

Nombre del establecimiento:

Ubicación:

Clase de servicio: _____ completo _____ limitado _____ mínimo

Inspector:

Número de Habitaciones:

PUNTAJE

COMPLETO/LIMITADO

SERVICIO MINIMO

| | | |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| <i>Arquitectura/Jardinería</i> | <i>x5%=</i> | <i>x5%=</i> |
| <i>Vehículo/Espacios públicos</i> | <i>x5%=</i> | <i>x5%=</i> |
| <i>Habitaciones</i> | <i>x20%=</i> | <i>x20%=</i> |
| <i>Cuartos de baño</i> | <i>x20%=</i> | <i>x20%=</i> |
| <i>Facilidades recreativas</i> | <i>x5%=</i> | <i>x5%=</i> |
| <i>Restaurante o comedores</i> | <i>x7.5%</i> | <i>No se aplica</i> |
| <i>Servicios que ofrecen</i> | <i>x7.5%=</i> | <i>No se aplica</i> |
| <i>Limpieza</i> | <i>x15%=</i> | <i>x15%=</i> |
| <i>Mantenimiento</i> | <i>x15%=</i> | <i>x15%=</i> |
| <i>Cocina</i> | <i>No se aplica</i> | <i>x15%=</i> |
| TOTAL | /100 | /100 |
| CLASIFICACION TOTAL | | |
| COMENTARIOS: | | |

Nombre del establecimiento: _____ Fecha: _____

Arquitectura/Jardinería

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Arquitectura _____
Jardinería _____
Ubicación _____

Requisitos: (Marque 0 si no tienen todos los requisitos).

π Situado en una zona buena
π Señalamiento claro (i.e. sin que falten letras iluminado)

Vestíbulo/Espacios Públicos

Vestíbulo _____
Corredores y pasillos _____
Escaleras y ascensores _____

Requisitos: (Marque 0 si no tienen todos los requisitos).

π Detectores de fuego
π Extintores
π Ascensores en hoteles de cuatro o más pisos.

Habitaciones

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Muebles/Decoración _____
Colchones _____
Ropa de cama _____
Cortinas/Ventanas _____
Iluminación _____
Espacio destinado a colgar las ropas/Gavetas _____
Lámpara para leer _____
Piso _____
Insonorización: _____
Amenidades: _____
(Puntaje explicado abajo)

Requisitos: (Marque 0 si no tienen todos los requisitos)

π Ventilación adecuada
π Luz para leer
π Un vaso por huésped
π Instrucciones para salida de emergencia
π Cerraduras secundarias
π Cerrojos en las ventanas en la planta baja
π Controles individuales para temperatura
π Cesto para papeles
π Recipientes para hielo
π Superficie para escribir o utilizar computadora

Amenidades (si tiene 1-2 amenidades: 1 punto; 3-4:2; 5-6:3; 7-8:4; 9 o más: 5)

π Televisor
π Portamaletas
π Control remoto para el televisor
π Cable
π Teléfono de pulsos
π Radio reloj despertador
π Luz de aviso de mensajes
π Directorio para huéspedes
π Espejo de cuerpo entero

π Revista con información local
π Caja de seguridad
π Papel para anotar/pluma
π Papel y sobres
π Enchufe para computadora
π Otros

Cuartos de Baño

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Requisitos: (Marque 0 si no tiene todos los requisitos)

Tamaño _____
Toallas _____
Ducha/Baño _____
Piso _____
Herramientas _____
Artículos de cortesía _____

- π Agua corriente caliente y fría
- π Cesto para papeles
- π Presión de agua adecuada
- π Conexión para aparatos eléctricos
- π El piso no está alfombrado
- π Iluminación
- π Ventilación
- π Superficie antideslizante/esterilla

- π Jabón
- π Loción
- π Secador de cabello
- π Champú
- π Acondicionador
- π Gorra plástica para baño
- π Estuche para costurera
- π Pañuelos faciales
- π Cesto para toallas usadas

Equipo Recreativo

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Requisitos (0 si no tienen todos):

π Piscina

π Servicio de comida/Bebidas al lado de la piscina

π Muebles alrededor de la piscina

π Cancha de voleibol

π Cancha de tennis

π Campo de golf

πSauna

π Jacuzzi

π Equipo de deporte acuático (botes de vela, jetski, etc.)

π Equipo de ejercicio

Otro: _____

- π Mobiliario no está roto
- π El agua de la piscina esta limpia

Restaurantes o Comedores

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Requisitos (0 si no tienen todos):

Mobiliario _____
Aspecto o Apariencia _____
Servicios que ofrecen _____

- π Bien iluminado
- π Bien ordenado y limpio.
- π Camareros tienen el aspecto aseado y nítido
- π Servicios sanitarios accesibles

- π Cocktail Bar
- π Comedor
- π Servicio a la habitación
- π Restaurante de lujo
- π 24 horas

π Snack Bar/Cafetería

π Limitado

Cocina

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Aparatos _____

- πFregadero
- πPlantilla portátil para cocinar
- πLavaplatos
- πCafetera

- πEstufa
- πMicroondas
- π Refrigerador
- π Horno

Requisitos (0 si no tienen todos):
 π Todos los aparatos funcionan
 π Todos los aparatos están limpios

Utensilios _____

- π Vasos y platos
- π Servilletas
- π Tazas

- πSartenes/Cazuelas
- π Cubiertos
- π Mantel

Materiales de limpieza _____

Servicio para el Huésped

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Apariencia de los empleados _____
 Servicio que se ofrece _____

- π Escritorio/Mostrador de recepción
- π Periódico local
- π Regalito (flores, chocolate, etc.)
- π Lavandería
- π Botones (empleados que ayuden con las maletas)
- π Servicios a las habitaciones ("turn down service")

- π Transporte de/al aeropuerto
- π Servicio de negocios
- π Conserje
- π Limpieza en seco

- π Portero
- π Personal bilingüe
- π Servicio de despertador
- π Plancha y tabla de planchar
- π Guardia nocturna
- π Estacionamiento seguro

Limpieza

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Vestíbulos/Espacios públicos _____
 Habitaciones _____
 Cuarto de baño _____
 Areas de recreo _____
 Restaurante o Comedores _____

Mantenimiento

Π ΠΠ ΠΠΠ ΠΠΠΠ ΠΠΠΠΠ

Vestíbulos/Espacios públicos _____
Habitaciones _____
Cuarto de baño _____
Áreas de recreo _____
Restaurante o Comedores _____

CUESTIONARIO PARA LA GERENCIA

POR FAVOR PROVEA LA INFORMACION SIGUIENTE

Nombre de establecimiento: _____
Año de inauguración del establecimiento: _____
Número total de habitaciones: _____
Tipo de habitación (cantidad de cada tipo): _____
Precio de habitaciones estándar (todos los tipos): _____
Número de habitaciones para no fumadores: _____
Número de cuarto con acceso para minusválidos: _____
Número de salas de reuniones: _____
Número de asientos en la sala de reuniones más grande: _____

POR FAVOR MARQUEN LOS SIGUIENTES ENUNCIADOS QUE SE APLICAN A SU ESTABLECIMIENTO

Consideraciones ambientales

- π Declaración escrita indicando el compromiso del establecimiento de proveer servicios que no perjudique el medio ambiente.
- π Garantía de la calidad del agua potable (con sello de laboratorio).
- π Mediciones diarias del cloro y nivel pH en la piscina. Se debe de mantener un control diario por escrito.
- π No se usan productos desechables en el servicio de mesa.
- π Se recicla papel, vidrio, plástico, aluminio. Las camareras retiran estos artículos de las habitaciones y los separan.
- π Se promueve la separación de desperdicios en áreas públicas colocando botes para desperdicios afuera (en la piscina, playa, cancha de tenis) para recoger aluminio, vidrio plástico y otros.

π Se usan papeles reciclados para las guías de información, menú en la habitación del huésped, menú del restaurante, menú de bebidas, papel y sobres para cartas, pañuelos faciales y otros.

π Se usan productos biodegradables, tales como champú, acondicionador, jabón para manos y jabón de baño en los cuartos de baño.

π Conservación de agua, electricidad (mediante avisos en las habitaciones).

Protección de Seguridad

π Detectores de humo en todas las áreas públicas.

π Extintores de fuego en los pasillo.

π El mostrador de entrada/recepción notifica a los huéspedes de cualquier precaución necesaria para la protección de su seguridad.

π Encargado en servicios las 24 horas, excepto en los establecimientos de autoservicio.

π Cerrojos en las ventanas, en las habitaciones de la playa baja.

π Cerrojos secundarios en todas las puertas.

Acceso a Personas con Capacidad Física Restringida

π Ofrecemos por lo menos una habitación con acceso a sillas de ruedas.

π Acceso a sillas de ruedas (rampa, no escaleras) desde el estacionamiento principal

π Puertas lo suficientemente anchas para sillas de ruedas (por lo menos 82 cm.).

π Barras metálicas de seguridad en el baño, situadas para uso del huésped en silla de ruedas.

π Toallas artículos a la mano del huésped en sillas de ruedas (más bajo de 1.35m.).

π Suficiente espacio para maniobrar delante y al lado del inodoro.

π Hay acceso a sillas de ruedas en las áreas públicas: Restaurante, vestíbulo, etc.

π Todo el equipo y mobiliario de las habitaciones para personas con capacidad física restringida debe ser accesibles para éstos.

Capacitación en Calidad

π Se familiariza a todo nuevo empleado con el concepto de calidad y los estándares mínimos que debe seguir de acuerdo con la categorización que le corresponda a su establecimiento.

π Existen manuales operativos para cada departamento o área.

π Se han establecido estándares de calidad para cada proceso importante.

π Se maneja uno o varios idiomas además del vernáculo.

π Descripción de puestos se revisa anualmente.

π Existen sistemas de evaluación del desempeño anual.

SU NOMBRE: _____ **FECHA:** _____
SU FIRMA: _____ **TELEFONO:** _____