

UNIVERSIDAD
DE OCCIDENTE.



Tecnología de la información aplicada al turismo.

Hospedaje

Hotel.

Hotel es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento y otros servicios complementarios. Como toda la empresa, persigue un objetivo de tipo social (ser una fuente de empleos directos e indirectos); uno económico por medio de la medición de resultados, lo que se traduce en utilidades); y el de servir a la comunidad.

Historia del hospedaje en el mundo.

Los primeros sitios de hospedaje surgen durante **antigua Roma donde** se abrieron distintos tipos de establecimientos ubicados en cualquier camino o en el interior de los pueblos, podían encontrarse posadas donde alojarse.

Más tarde, llegado el siglo XII, se abren en Europa las comunicaciones con países más allá de sus fronteras y comienza una época de grandes viajes, como los de **Marco Polo.**, surgió así la necesidad de hospedaje.

Durante la Edad Media, gracias a esta Ley, los viajeros podían tener la seguridad de que recibirían hospitalidad donde fueran. Así, cuando cada vez se fueron haciendo más frecuentes las peregrinaciones, tal y como ocurriría con el Camino de Santiago, empezaron a crearse hospederías, evitando que para conseguir alojamiento el peregrino tuviera que prostituirse para conseguir el alojamiento.

Las posadas, generalmente pequeñas, ofrecían un alojamiento bastante rudimentario que incluía establos para los caballos. Las tabernas sólo servían comida y bebida, generalmente a la población local. No alojaban huéspedes. Además de cerveza, en las cervecerías se ofrecían bebidas refrescantes y apenas se comía. Se introdujeron leyes para controlar los precios de las posadas y tabernas, así como para garantizar la calidad de los servicios. A mitad del siglo XVI las tabernas y posadas crecieron en importancia como consecuencia del desarrollo del comercio en la Inglaterra.

En el siglo XVIII se vivió el desarrollo de instalaciones de recreo como los baños, en principio con fines terapéuticos, pero que con el tiempo se convirtieron en lugares de reunión social y de vacaciones. Los niveles a los que llegó la hostelería se debieron a las necesidades surgidas de la frecuencia cada vez mayor

de viajeros adinerados. El transporte de viajeros no se desarrolló por motivos sociales o de placer, sino más bien por exigencias del comercio y por necesidad.

Las posadas se hicieron más grandes y algunas tenían capacidad para albergar hasta cien viajeros e incluso disponían de habitaciones individuales, aunque lo usual era que se compartieran los cuartos. Las posadas disponían de grandes establos para caballos y carretas, así como de amplios patios que servían como escenario para diversiones nocturnas, como podía ser una representación teatral de obras de Shakespeare o Marlowe.

Las instalaciones costeras crecieron en la segunda mitad del siglo XVIII a causa de la creencia popular en las propiedades terapéuticas de los baños de mar. Una parte de los primeros hoteles y albergues se construyeron durante esta época en los puertos y playas. Los hoteles y pensiones se construyeron a miles. En las ciudades, y sobre todo en las estaciones terminales, se levantaron grandes hoteles, en algunos casos palacios. Muchas veces eran propiedad de las mismas compañías ferroviarias que ofrecían prestigiosos servicios de alojamiento a los viajeros más acomodados. Algunos eran grandes establecimientos de medio millar de camas. Otros empresarios se dedicaron a la construcción de grandes hoteles de lujo en las capitales, como el Savoy, en 1889, y el Ritz, a principios del siglo siguiente. La competencia entre los hoteles provocó la mejora del servicio y el aumento de la comodidad. Los nuevos establecimientos ofrecían comida de lujo preparada por cocineros franceses, a disposición de los residentes y de los clientes ocasionales. Los hoteles se convirtieron en centros sociales para almuerzos privados y banquetes para grupos. El auge de los automóviles como medio de transporte en el siglo XX provocó un nuevo desarrollo que contribuyó en gran medida a la modernización de las posadas de carretera tradicionales, y amplió el acceso a lugares en los que se iban a construir numerosos hoteles y posadas.

En la segunda mitad del siglo XX, el automóvil y el avión llegaron a ser los medios de transporte más importantes. Ello hizo que surgiesen nuevas formas de demanda de servicios de hostelería. Los complejos hoteleros y los hoteles de las ciudades tienden a ser más grandes, en especial cuando están pensados para satisfacer las necesidades de los viajeros procedentes de vuelos internacionales. Este tipo de hoteles suele dirigirse a un determinado mercado de consumidores. En general, se pueden clasificar por el nivel de los servicios ofrecidos y sus precios se ajustan a la capacidad económica de los segmentos de población a los que están orientados. Hay gran diversidad de hoteles para quienes viajan en automóvil; desde mansiones rurales de lujo con restaurantes elegantes, hasta los económicos y modernos moteles que ofrecen alojamiento y servicios sencillos. Las asociaciones y consorcios turísticos proporcionan al consumidor información diversa sobre hoteles y precios, lo que facilita la elección. La competencia entre establecimientos y grupos hoteleros ayuda a mantener el nivel de los precios para los distintos servicios que se ofrecen.

En Corbie, **Francia**, se instituyó una de las primeras posadas, con capacidad para albergar a doce viajeros. Por contra, en **Saint-Germain des Près** y durante el año 829, entraron 140 huéspedes.

Carlomagno fue el principal impulsor de este servicio, al solicitar a los obispos que instituyeran hospederías para pobres y ricos.

Después de la Primera Guerra Mundial nos encontramos con un auge sin precedente en la construcción de Hoteles, lo cual, le brindó a esta industria un crecimiento vertiginoso.

En gran parte, este desarrollo fue la respuesta al crecimiento diario de las vías y los sistemas de comunicación que permitían el traslado rápido de mayor número de viajeros, desde distantes partes del orbe.

Entre 1920 y 1930 se construyeron nuevos hoteles, más que en ninguna otra época de la historia. Los hoteles no sólo crecieron en número, también en tamaño.

La cadena hotelera The Stevens (después llamada Conrad Hilton), inaugurada en la ciudad de Chicago un hotel de más de tres mil cuartos. Este fue el hotel más grande del mundo hasta los años sesentas, fecha en que se contruyó en Moscú, el Hotel Rossya con un mayor número de cuartos y servicios.

En 1989 la hostelería vivió un auge especial al aumentar la variedad de elección del consumidor e introducirse con éxito nuevas ofertas como el servicio a domicilio. Con la incorporación de la mujer al trabajo se ha incrementado y se ha hecho más asequible la comida fuera del hogar y los servicios a domicilio. El futuro desarrollo de la hostelería depende en gran medida de la evolución de la economía, pero ciertos factores sociales, como el empleo de la mujer, tienen considerable influencia. Es posible que esos factores, junto con el aumento de los viajes, irán empujando a la industria de la hostelería a ofrecer mayor variedad de servicios y calidad a los clientes dentro de su evolución.

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: el turismo que está íntimamente relacionado con la hostelería.

Hay podemos encontrar en cualquier sitio establecimientos hosteleros de todo tipo y la competencia del mercado es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la población.

El crecimiento del turismo en México se refleja en la gran variedad de hoteles que van desde los más modernos, elegantes y caros hasta los más modestos. Hay muchas cadenas hoteleras por todo el país, así como ranchos para turistas, balnearios, y complejos turísticos. Las reservas deberán ser confirmadas por los hoteles por escrito ya que las tarifas pueden estar sujetas a alteraciones en cualquier momento. Es especialmente importante reservar el alojamiento cuando se viaja en temporada alta. Hay gran diversidad de precios para todos los presupuestos, y los hoteles deben de tener sus tarifas oficiales disponibles para los clientes, aunque la mayoría no incluyen las comidas

Clasificación de los hoteles

1) Por dimensión o tamaño.

- Pequeños: hasta 80 habitaciones.
- Medianos: hasta 200 habitaciones.
- Grandes: mas de 200 habitaciones.

2) por tipo de clientela o segmento de mercado a quien atiende:

- Comerciales(generalmente de negocios)
- Vacacionales (turista)
- Para convenciones y eventos de trabajo.
- Para residentes.

3) por su operación.

- Permanentes (operan todo el año)
- De estación (operan en determinadas épocas)

4) por su organización.

- Independientes.

- De cadena

5) por su proximidad a terminales de compañías transportistas y/o vías de comunicación:

- Próximos a terminales terrestres (estaciones de autobuses ferrocarriles etc.)
- Próximos a terminales aéreas.
- Próximos a terminales marítimas, pluviales o lacustre.

6) otros criterios de clasificación:

- albergues: Orientados principalmente a viajeros jóvenes; comodidades mínimas.
- Camping: Áreas para acampar; se utiliza casa de campaña o camiones remolques.
- Casa de huéspedes: funcionan como hoteles pequeños y económicos; poca calidad y únicamente se da servicio de hospedaje.
- Moteles y hoteles de carretera: proporcionan habitación, baño y área de estacionamiento; las habitaciones con frecuencia tienen acceso directo desde el aparcamiento por lo general están al lado de autopistas.
- Condominios: se encuentran principalmente en zonas turísticas. Son apartamentos completamente equipados.
- Tiempo compartido: derivación del anterior, únicamente que se compra membresía para determinado tiempo del año.
- Balnearios: hoteles o instalaciones con especial énfasis en regímenes distintos tratamientos médicos o descansos.
- Hotel: establecimiento de hospedaje de diversos tipos y que ofrece servicios complementarios como espacios sociales, piscinas, restaurantes, bar, agencia de viajes, etc. Existen diversas clasificaciones de hoteles que existen que ofrecen desde comodidades mínimas hasta el máximo confort.

7) por calidad de los servicios:

- Sistemas de vocablos descriptivos. (lujo, superior de primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista)
- Sistema de clave de letras (AA,A,B,C,D).
- Sistema de estrellas. Gran turismo,5,4,3,2,1 estrellas)

La hotelería y su clasificación

Hoteles independientes

Son hoteles particulares pertenecientes al sistema de la pequeña y de la mediana empresa, generalmente su sistema administrativo, comercial, así como sus derechos y obligaciones, son autónomos, siendo dichos establecimientos los más comunes en la estructura hotelera de nuestro país, los cuales benefician en mayor escala la economía familiar más que la corporativa.

Ejemplo: hotel plaza Florencia/ zona rosa / México . D.F

Hoteles con franquicia

Son hoteles afiliados a una franquicia internacional, quienes a su vez, cuentan con una franquicia maestra en el país sede, responsable de controlar la organización y funcionamiento de estos establecimientos. La afiliación se otorga a prestadores de servicios que cumplen estrictamente con los requisitos de calidad y solvencia estipulados por la misma, incluyendo distintas categorías, siendo partícipes de las obligaciones y derechos que esta franquicia les confiere tales como:

- Permiso de utilizar la marca consolidada en el mercado.
- Sistema de comercialización conjunta.
- Protección jurídica
- Manuales de procedimientos.
- Manuales de operación.
- Acceso a concursos internacionales de calidad.

Ejemplo: hotel sheraton bugambillas / puerto vallarta.

Hoteles en cadena

Son hoteles particulares (no necesariamente pertenecen a los mismos dueños). Constituyen en conjunto una gran cadena bajo la misma denominación o razón social. Su sistema de organización ofrece beneficios tales como:

- Sistemas de reservaciones en conjunto.
- Sistemas de comercialización.
- Manuales de operación.
- Un estándar de calidad establecido por los integrantes de la cadena.

Ejemplo: cadena de hoteles camino real

Resort: Establecimiento que, reuniendo las características que definen a un hotel, apart-hotel, motel o combinación de estas modalidades, tiene como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural, y que por lo tanto, posee un número significativo de instalaciones, equipamiento, infraestructura y variedad de servicios para facilitar tal fin, dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza, el que además es de gran extensión y se ubica preferentemente en ambientes rurales.

Clasificación de los hoteles.

Los hoteles de una estrella, por lo general, son establecimientos tipo casero o posado, en donde sus dueños entregan todos los servicios. En estos hoteles, puede que sirvan comida, como no. Eso sí, casi siempre se entrega desayuno, al menos. Asimismo, no siempre cuentan con baño o ducha, en todos los dormitorios. Las instalaciones, son bastante limitadas. En cuanto a la comodidad de las habitaciones, esta es mínima (no es esperable televisión o radio), y la limpieza es aceptable.

Los hoteles de dos estrellas, tienen mejores instalaciones, que los de una estrella. Estos hoteles, son muy utilizados por personas en viajes de negocios de bajo perfil, que no desean pagar un precio muy alto, por una habitación. Todas las piezas cuentan con un baño y una ducha. El servicio, será más profesional, ya que no será manejado por una familia, sino por personas calificadas. Estos hoteles, de dos estrellas, por lo general entregan alimentación completa, al gusto del huésped, como asimismo, diversas bebidas y tragos.

Los hoteles de tres estrellas, poseen instalaciones mayores, mejor servicio y una mayor gama de los mismos, que en los dos casos anteriores. El tamaño de los restaurantes será mayor y otorgarán una amplia gama de alimentos y bebidas. Asimismo, los restaurantes de estos hoteles, también atenderán a público externo al hotel. O sea, personas que no se hospedan en el mismo. Las habitaciones serán más grandes y contarán con baño y ducha.

Asimismo, ofrecerán secador de pelo, artículos de baño y tocador. Por último, estos en su mayoría, cuentan con televisores y conexión al sistema de cable pagado. Por último, todas las habitaciones contarán con teléfonos, los que a su vez, tendrán salida directa.

Los hoteles de cuatro estrellas, tienen un mayor lujo que los ya mencionados. Tanto en el mobiliario, como el inmueble mismo. Las habitaciones serán mayores que en los otros hoteles, con mejor decoración y más equipados. El servicio será más profesional aún, como asimismo, contarán con servicio a la habitación las 24 horas. De igual manera, estos hoteles cuentan con lavandería y limpieza en seco. El restaurante, contará con productos más refinados y elaborados.

los hoteles de cinco estrellas. Estos hoteles, contarán con espacios sumamente amplios y extremadamente lujosos. La idea de ellos, es que sus huéspedes, quienes son personas con una alta capacidad de consumo, se sientan como en su casa. Que no han salido de ella. Todo lo relacionado con el inmueble y mobiliario, no se deja al azar. Todo refleja elegancia y sofisticación. El servicio en sí, es de la máxima calidad. Siempre debe estar tendiente a satisfacer todas las necesidades de los huéspedes. El restaurante tendrá calidad internacional. Por lo general, tendrá tres restaurantes distintos. Las habitaciones contarán con todas las comodidades posibles. Equipos de música, jacuzzis en los baños, televisión-cable, entre otras comodidades. Asimismo, contarán con gimnasios muy completos, incluso peluquerías. La ubicación de estos hoteles, es de las mejores, en todas las ciudades en que se encuentran.

Requisitos generales de los hoteles según sus estrellas.

Los hoteles de la categoría 1 estrella deberán cumplir los siguientes requisitos:

I Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento:

- 1) Agua fría y caliente en todos los baños.
- 2) Elementos de iluminación para casos de falta de suministro de energía eléctrica.
- 3) Calefacción en las habitaciones y salón de estar cuando la temperatura interior en esos recintos baje a menos de 16 grados Celsius. Además, deberán tener calefacción por sobre el mínimo establecido, a requerimiento de los huéspedes, en un 5% de las habitaciones.
- 4) Sala de acceso y recepción de huéspedes, con teléfono para uso de éstos.
- 5) Pasillos con iluminación adecuada.
- 6) Ascensor, si tuviere más de cuatro pisos de diferencia entre el área de acceso o recepción y el resto de los recintos de uso de los huéspedes.
- 7) Salón de estar que permita la permanencia de, a lo menos, un 10% de capacidad de huéspedes del establecimiento, con un mínimo de cuatro personas.
- 8) Dos baños generales, diferenciados por sexo, equipado cada uno con lavatorio, excusado aislado, tomacorriente e iluminación eléctrica.
- 9) Comedor independiente si se prestare servicio de comidas o recinto para servir desayuno.
- 10) Cocina.
- 11) Habitaciones en un 30% con baños privados o compartidos entre dos habitaciones contiguas, equipadas, a lo menos, con cama de una plaza las simples; dos camas de una plaza las dobles, con una tolerancia de hasta un 40% de camas matrimoniales, un velador y silla por huésped, iluminación eléctrica controlada junto a la puerta de acceso, luz de velador o cabecera, tomacorriente, sistema de llamado al personal, portamaletas, ropero o closet y lavatorio, si no tuviere baño privado.

12) Baños privados o compartidos, equipados con lavatorio, excusado, ducha, espejo, iluminación eléctrica y tomacorriente.

13) Un baño común por cada cuatro habitaciones sin baño privado o compartido, con igual equipamiento que éstos.

14) Superficie mínima de 8,50 y 7 metros cuadrados para las habitaciones simples con o sin baño privado, respectivamente. Para las dobles, aquella será de 11,50 y 9 metros cuadrados, y para las triples, de 13 y 11 metros cuadrados con o sin baño privado, respectivamente.

I Requisitos de servicios:

1) Atención permanente en la recepción. 2) Servicio de desayuno. 3) Servicio de custodia de valores. 4) Botiquín de primeros auxilios. 5) Personal para el aseo de las dependencias de los huéspedes.

Los hoteles de la categoría a dos estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

I Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento:

1) Agua fría y caliente en todos los baños.

2) Elementos de iluminación para casos de falta de suministro de energía eléctrica.

3) Calefacción en las habitaciones y recintos de uso de los huéspedes, cuando la temperatura interior de esos recintos baje a menos de 18 grados Celsius. Además, deberán tener calefacción por sobre el mínimo establecido, a requerimiento de los huéspedes, en un 10% de las habitaciones.

4) Sala de acceso y recepción de huéspedes, con teléfono para uso de éstos.

5) Pasillo con iluminación adecuada.

6) Ascensor, si tuviere más de cuatro pisos de diferencia entre el área de acceso o recepción y el resto de los recintos de uso de los huéspedes.

7) Salón de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento, con un mínimo de seis personas.

8) Baños generales, diferenciados por sexo, equipado cada uno con lavatorio, excusado aislado, iluminación eléctrica y tomacorriente, para servir los recintos de uso común de los huéspedes.

9) Comedor independiente, si se prestare servicio de comidas o recinto para servir desayuno.

10) Cocina.

11) Habitaciones en un 60% con baños privados, pudiendo ser la mitad de ellos compartidos entre dos habitaciones contiguas, equipadas, a lo menos, con cama de una plaza las simples; dos camas de 1 plaza las dobles con una tolerancia de hasta un 30% de camas matrimoniales, un velador y silla por huésped, iluminación eléctrica controlada junto a la puerta de acceso, luz de velador o cabecera, tomacorriente, sistema de llamado al personal, portamaletas, ropero o closet y lavatorio si no tuviere baño privado.

12) Baños privados o compartidos equipados con lavatorio, excusado, ducha, espejo, iluminación eléctrica y tomacorriente.

13) Un baño común por cada tres habitaciones sin baño privado, con igual equipamiento que éstos.

Requisitos de servicios.

- Recepcionista permanente. 2) Servicio de desayuno a las habitaciones. 3) Servicio de custodia de valores. 4) Botiquín de primeros auxilios. 5) Personal para el aseo de las dependencias de los huéspedes

Los hoteles de la categoría a tres estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento:

- 1) Agua fría y caliente en todos los baños.
- 2) Luces de emergencia en recintos de uso común.
- 3) Calefacción en las habitaciones y recintos de uso de los huéspedes, cuando la temperatura interior de esos recintos baje a menos de 18 grados Celsius. Además, deberán tener calefacción por sobre el mínimo establecido, a requerimiento de los huéspedes, en un 10% de las habitaciones.
- 4) Entrada exclusiva para el hotel.
- 5) Materiales, instalaciones y equipamiento de buena calidad.
- 6) Ventiladores a solicitud de los huéspedes para la atención simultánea de éstos en un número equivalente al 10% del número de habitaciones y en los recintos de uso común.
- 7) Estacionamiento privado que permita la ubicación de vehículos en un número equivalente al 5% de las habitaciones del establecimiento.
- 8) Sala de acceso con servicio de recepción y conserjería que permitan la permanencia simultánea del 5% de la capacidad de huéspedes del establecimiento.
- 9) Pasillos interiores alfombrados o insonorizados adecuadamente, en áreas contiguas a las habitaciones, con iluminación eléctrica suficiente.
- 10) Ascensor, para uso exclusivo de los huéspedes si tuviere tres o más pisos de diferencia entre el área de acceso o recepción y el resto de los recintos de uso de los huéspedes.
- 11) Salones de estar que permitan la permanencia simultánea del 30% de la capacidad de huéspedes del establecimiento, con un mínimo de ocho personas, si tiene sólo un salón.
- 12) Baños generales en cada piso en que haya recintos de uso común de los huéspedes, diferenciados por sexo, equipado cada uno con lavatorio, excusado aislado, tomacorriente, iluminación eléctrica y espacio destinado a tocador.
- 13) Cafetería y bar. que permitan la permanencia simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento, con un mínimo de ocho personas, pudiendo estos recintos estar integrados a otros de uso similar.
- 14) Comedor, en caso de proporcionar el servicio de comidas, atendido por garzones y en el que se sirva menú y servicio a la carta, contando con vinos nacionales variados en marcas y tipos.

15) Cocina.

16) Todas las habitaciones aisladas acústicamente y con un baño privado, equipadas a lo menos, con cama de una plaza las simples, dos camas de una plaza las dobles, con una tolerancia de hasta un 30% de camas matrimoniales, un velador y silla por huésped, iluminación eléctrica controlada junto a la puerta de acceso, luz de velador o cabecera, tomacorriente, citófono y servicio telefónico, alfombra, portamaletas, ropero y closet.

17) Baño privado equipado con lavatorio, excusado, ducha, espejo sobre el lavatorio, iluminación eléctrica sobre el espejo y tomacorriente.

18) Superficie mínima, incluido baño, de 10 metros cuadrados las simples, 14 metros cuadrados para las dobles, 16 metros cuadrados las triples y 25 metros cuadrados para las suites o departamentos, si los hubiere.

19) Mínimo de 50% de habitaciones dobles. 20)

Recinto para el servicio a las habitaciones, equipado con lavaplatos, closet y sistema de llamadas.

Requisitos generales de servicios:

Recepcionista permanente, con conocimiento del idioma inglés. 2) Servicio de desayuno a las habitaciones. 3) Servicio de custodia de valores. 4) Servicio de cafetería y bar a las habitaciones. 5) Servicio de lavado y planchado de ropa. 6) Servicio de primeros auxilios. 7) Guardarropía. 8) Personal para el aseo de las dependencias de los huéspedes. 9) Todo el personal que atiende público, con uniforme.

Los hoteles de la categoría 4 estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento:

1) Agua fría y caliente en todos los baños.

2) Luces de emergencia en los recintos de uso de los huéspedes.

3) Calefacción en todas las dependencias de uso de los huéspedes, cuando la temperatura interior baje a menos de 20 grados Celsius. Además, deberán tener calefacción por sobre el mínimo establecido a requerimiento de los huéspedes, en un 15% de las habitaciones.

4) Entrada para uso exclusivo de los huéspedes y otra independiente de servicio.

5) Materiales, instalaciones y equipamiento de muy buena calidad.

6) Aire acondicionado, cuando la temperatura en los recintos interiores de uso de los huéspedes exceda de 26 grados Celsius.

7) Estacionamiento privado que permita la ubicación simultánea de vehículos en un número equivalente al 10% de las habitaciones del establecimiento.

8) Área de estacionamiento temporal para un vehículo frente a la entrada y diferenciado de la vía pública.

9) Música ambiental en todos los recintos de uso de los huéspedes.

10) Conexión por radio cuando no exista teléfono.

- 11) Sala de acceso con recintos de recepción y conserjería que permita la permanencia simultánea del 8% de la capacidad de huéspedes del establecimiento, con un máximo de seis personas.
- 12) Pasillos interiores alfombrados o insonorizados adecuadamente, en las áreas contiguas a las habitaciones, con iluminación eléctrica suficiente y un ancho máximo de 1,50 metros.
- 13) Escalera con un ancho máximo de 1,50 metros.
- 14) Ascensor, para uso exclusivo de los huéspedes si tuviere tres o más pisos de diferencia entre el área de acceso y la recepción y el resto de los recintos de uso de los huéspedes.
- 15) Salones de estar que, en conjunto, permitan la permanencia simultánea del 40% de la capacidad de huéspedes del establecimiento, con un máximo de seis personas por salón.
- 16) Baños generales en cada piso en que haya recinto de uso común de los huéspedes, diferenciados por sexo, equipado cada uno con lavatorio, excusado aislado, tomacorriente, iluminación eléctrica, y espacio destinado a tocador.
- 17) Cafetería y bar, independientes que permitan la permanencia simultánea del 25% de capacidad de huéspedes del establecimiento, con un máximo de diez personas.
- 18) Comedor que permita la atención simultánea del 20% de la capacidad de huéspedes del establecimiento, atendido por garzones y en el que se ofrecerá un menú y servicio a la carta, contando con vinos nacionales variados en marcas y tipos.
- 19) Repostero entre la cocina y el comedor.
- 20) Cocina.
- 21) Tener instalaciones o recintos que permitan la práctica independiente de, a lo menos, tres actividades deportivas o de recreación.
- 21) Todas las habitaciones aisladas acústicamente y con baño privado, equipadas, a lo menos, con cama de una plaza las simples, dos camas de una plaza las dobles, con una tolerancia de 20% de camas matrimoniales, un velador y silla por huésped, una butaca o sillón, escritorio, closet, espejo grande, iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso, luz de velador o cabecera, tomacorriente, teléfono y servicio telefónico, alfombra, portamaletas y televisor en colores.
- 22) Baños privados equipados con lavatorio, excusado, ducha, espejo sobre el lavatorio, iluminación eléctrica y tomacorriente.
- 23) Superficie mínima, incluyendo Baño, de 11 metros cuadrados para las habitaciones simples, 15,50 metros cuadrados para las dobles y 28 metros cuadrados para los departamentos o suites.
- 24) Deberán tener, a lo menos, un 60% de habitaciones simples y dobles y dos departamentos o suites de dos ambientes.
- 25) Recinto para el servicio a las habitaciones, equipado con lavaplatos, closet y teléfono.

Requisitos de servicios:

- 1) Servicio de desayuno a las habitaciones. 2) Servicio de cafetería y bar a las habitaciones. 3) Servicio de

custodia de valores. 4) Servicio de lavado y planchado de ropa. 5) Servicio de peluquería para hombres y mujeres. 6) Servicio de llamadas y mensajes internos, Contratación de taxis, encargos y correspondencia de los huéspedes e información turística. 7) Telefonista con conocimiento del idioma inglés. 8) Portero permanente. 9) Servicio de primeros auxilios y servicio médico concertado a toda hora. 10) Personal para el aseo de las dependencias de los huéspedes. 11) Gobernanta o jefe de camareros. 12) Todo el personal que atiende público, con uniforme.

Los hoteles de la categoría 5 estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento:

- 1) Agua fría y caliente en todos los baños.
- 2) Equipo eléctrico que haga funcionar luces de emergencia, el abastecimiento de agua y, a lo menos, un ascensor, cuando éstos existan.
- 3) Sistema de acondicionamiento de temperatura que mantenga en los recintos interiores de uso de los huéspedes un ambiente de 22 grados Celsius, dotado con elementos de regulación de temperatura, en cada habitación. Para cumplir este requisito se podrá usar un sistema de calefacción y refrigeración ambiental. Para el caso de interrupción del sistema empleado, deberán tener fuentes auxiliares de calor que permitan satisfacer los requerimientos de los huéspedes, en un número equivalente al 30% del total de las habitaciones.
- 4) Entrada para uso exclusivo de los huéspedes y otra independiente de servicio.
- 5) Materiales, instalaciones y equipamiento de excelente calidad que confiera al establecimiento un ambiente de lujo.
- 6) Estacionamiento privado que permita la ubicación simultánea de vehículos en un número equivalente al 20% de las habitaciones del establecimiento, ubicado dentro del recinto del mismo.
- 7) Área de estacionamiento temporal para dos vehículos frente a la entrada y diferenciado de la vía pública.
- 8) Música ambiental, en todos los recintos de uso de los huéspedes.
- 9) Conexión por radio, si no existiere servicio telefónico.
- 10) Sala de acceso con recintos de recepción y conserjería que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad de huéspedes del establecimiento.
- 11) Guardarropía en recinto independiente.
- 12) Pasillos interiores alfombrados o insonorizados adecuadamente, en las áreas contiguas a las habitaciones, con iluminación eléctrica suficiente y un ancho mínimo de 1,50 metros.
- 13) Escalera con un ancho mínimo de 1,50 metros.
- 14) Ascensores, para uso exclusivo de los huéspedes si tuviere dos o más pisos de diferencia entre el área de acceso o recepción y el resto de los recintos de uso de los huéspedes.
- 15) Salones de estar que, en conjunto, permitan la permanencia simultánea del 50% de la capacidad de

huéspedes del establecimiento.

16) Salones para reuniones, aislados acústicamente, debidamente equipados y con capacidad uno, para aquellos establecimientos que tengan más de cincuenta habitaciones.

17) Baños generales en cada piso en que haya recinto de uso común de los huéspedes, diferenciados por sexo, equipados cada uno con lavatorio, excusado aislado, iluminación eléctrica, tomacorriente y espacio destinado a tocador.

18) Cafetería y Bar que permita la permanencia simultánea del 30% de la capacidad de huéspedes del establecimiento.

19) Comedor que permita la atención simultánea del 30% de la capacidad de huéspedes del establecimiento
20) Repostero entre la cocina y el comedor.

21) Cocina.

22) Tener instalaciones o recintos que permitan la práctica independiente de, a lo menos, cinco actividades deportivas o de recreación.

23) Todas las habitaciones aisladas acústicamente con baño privado, equipadas, a lo menos, con cama de plaza y media las simples, dos camas de plaza y media las dobles, con una tolerancia de hasta un 20% de camas matrimoniales, velador y silla por huésped, butaca o sillón, escritorio, closet, espejo grande, iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de velador o cabecera, tomacorriente, citafono y servicio telefónico, alfombra, portamaletas, televisor en colores, refrigerador con bebidas y comestibles.

24) Baños privados equipados con lavatorio, excusados, ducha y por lo menos un 50% de las habitaciones con tina, iluminación eléctrica sobre el espejo central y tomacorriente.

25) Superficie mínima, incluido baño de 12,50 metros cuadrados, para las habitaciones simples, 17 metros cuadrados para las dobles.

30 metros cuadrados para los departamentos o suites.

26) Deberán tener, a lo menos, un 80% de las habitaciones simples y dobles y un 5% de departamentos o suites. Debiendo tener dos de estas unidades a lo menos, cualesquiera que sea el número de habitaciones del establecimiento.

27) Recinto para el servicio a las habitaciones, equipado con lavaplatos, closet y citafono.

Requisitos de servicios:

1) Servicio de desayuno a las habitaciones. 2) Servicio de cafetería y bar a las habitaciones. 3) Servicio de custodia de valores en cajas de seguridad individuales. 4) Servicio de lavado y planchado de ropa. 5) Servicio de peluquería para hombres y mujeres. 6) Servicio de llamadas y mensajes internos, contratación de taxis, encargos y correspondencia de los huéspedes. 7) Telefonista con dominio del idioma inglés. 8) Portero permanente. 9) Servicio médico concertado, enfermería independiente y equipada para atención médica de urgencia. 10) Personal para aseo de las dependencias. 11) Recepcionista permanente, con dominio del idioma inglés.