



Instituto Hondureño de Turismo





**GUÍA PARA UN HOTEL DE CUATRO ESTRELLAS  
A NIVEL DE PLANTA FÍSICA Y CALIDAD  
DEL SERVICIO**

**HONDURAS 2006**





# I PARTE

## REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE PLANTA FÍSICA

### 1. HABITACIONES

Se exige un 25% del total de las habitaciones para no fumadores



Se exige un 10% del total de las habitaciones para personas con

[Instituto Hondureño de Turismo](#)





limitaciones físicas

## 1.1 HABITACION SENCILLA

### CARACTERISTICAS

Máximo un 50% del total de las habitaciones

Áreas iguales a habitación doble

### MOBILIARIO Y EQUIPO

Igual a habitación doble, cantidades unitarias

## 1.2. HABITACION DOBLE

### CARACTERISTICAS

#### ÁREA DE LA HABITACIÓN

Ancho mínimo: 3.50 m

Altura mínima: 2.60 m

Largo mínimo 8.50 m

Área mínima 30.00 m<sup>2</sup>

La habitación se caracteriza por ser muy espaciosa y con una excelente vista panorámica

Los acabados del cielo raso de la habitación son texturizados, con molduras y bordes decorativos.

Las paredes de la habitación son insonorizadas

El acabado de los pisos se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza

### BAÑO PRIVADO

Ancho mínimo: 1.50 m.

Largo Mínimo: 2.2 m

Área Mínima: 6.0 m<sup>2</sup>





## CLOSET

- Mínimo: 1.60 \* 0.70 \* 2.5 m
- El armario debe tener iluminación
- Con maletero
- Las divisiones para equipaje tienen que estar en buen estado y ser de buena calidad
- Percha
- Se dispone de 4 ganchos para enaguas, 6 para trajes enteros y 4 normales.
- Estantería y zapatera
- Closet con puertas
- Se localiza un espejo de cuerpo entero en el armario.
- Se dispone de almohadas adicionales y una manta extra en el armario.
- Se dispone de plancha en el armario y su correspondiente tabla.
- Se dispone de bolsa y lista de lavandería

## ILUMINACION Y VENTILACIÓN

- 10% del área de habitación con iluminación y ventilación natural
- Aislamiento del ruido
- Aislamiento térmico
- Lámpara de cielo
- Aire acondicionado central silencioso, control individual
- Iluminación y ventilación controlables
- Control de intensidad de iluminación
- Control de incendios y alarma

## BAÑO

- Parlantes del radio
- Piezas sanitarias con acabado en porcelana





- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Agua caliente                              | <input type="checkbox"/> |
| Extractor de aire                          | <input type="checkbox"/> |
| Iluminación artificial                     | <input type="checkbox"/> |
| Enchape de cerámica o equivalente en ducha | <input type="checkbox"/> |
| Tina                                       | <input type="checkbox"/> |
| Colgador de ropa                           | <input type="checkbox"/> |
| Secadora de pelo                           | <input type="checkbox"/> |
| Iluminación artificial en el ingreso       | <input type="checkbox"/> |

## MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA HABITACIÓN

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Decoración y ambiente de máximo confort, reflejando un balance de acuerdo a la ambientación y decoración del hotel.    | <input type="checkbox"/> |
| Dos camas dobles (1.42 * 1.92 m)   | <input type="checkbox"/> |
| Dos mesas de noche (0.50 * 0.50 m)   | <input type="checkbox"/> |
| Dos sillas (pueden ser sillones) y una mesa  | <input type="checkbox"/> |
| Dos lámparas de mesa de noche  | <input type="checkbox"/> |
| Una lámpara de pie y una en cómoda   | <input type="checkbox"/> |
| Escritorio o cómoda  | <input type="checkbox"/> |
| Maletero   | <input type="checkbox"/> |
| Los muebles son de alta calidad, preferiblemente en madera y con decoración que combine con el resto de la habitación. | <input type="checkbox"/> |
| El respaldo de la cama refleja un estilo de diseño claramente identificado y de buen gusto.                            | <input type="checkbox"/> |
| Espejo de 0.5* 1.20 m  | <input type="checkbox"/> |
| Espejo de cuerpo entero  | <input type="checkbox"/> |





Control de iluminación natural (Ej. cortina, persiana, etc.)

Almohadas, fundas, cobertores, protectores de colchón, sábanas, colchas.

También se ofrecen sábanas hipoalergénicas a solicitud del huésped

El acabado de su ropa de cama refleja ser de alta calidad y lograda en un 100% en algodón

Se dispone de doble juego de sábanas y almohadas standar

Cenicero, 2 basureros.

Jarra y vasos para agua.

Agua embotellada.

Directorio telefónico nacional

Servicio de Mini bar

El Mini Bar ofrece marcas finas de licores, variedad de vinos y cervezas, snacks variados

Obras de arte originales de artistas nacionales.

Televisor con cable de 20"

Teléfono con luz de mensajes

Radio AM/FM o sonido ambiente

Conexión para computadora

Reproductor de CD

Sistema DVD

Sistema para elegir películas en la misma habitación

Fax en la habitación

Se dispone de un presente o cortesía para el huésped

Los lapiceros, lápices y papelería tienen el logotipo del hotel

Servicio 24 horas al día para el huésped





Servicio de Diarios a la habitación

## BAÑO

Dos espejos ( 0.70 \* 0.90 m y 0.40 \* 1.20 m)

Accesorios de baño (2 jaboneras, 3 pañeras, 1 porta cepillos, 1 papelera)  
Dichos accesorios son de calidad y funcionan adecuadamente.

Basurero

Alfombra antideslizante

Agua purificada

Dos toallas grandes

Dos toallas de mano y una de pie

5 jabones

3 rollos de papel higiénico

"Amenities", lima, pasta de dientes, toallas refrescantes, juego de costura, crema de manos, champú, acondicionador, por lo menos de 4 onzas y otros implementos como gorras de baño, paño de zapatos.

Enjuague bucal

Secadora de cabello

Espejo con luz

Flores frescas

## ACCESO

Pasador de seguridad

Seguro y mirilla en puerta principal

Número de habitación

## 1.3 INFORMACION BASICA DEL HOTEL:

Tarifas

Facilidades







- Servicios disponibles
- Procedimientos de emergencia
- Información turística general
- Servicio de despertador
- Servicio de emergencia por medio de alarma
- Servicio de alarma por teléfono
- Canal informativo privado (circuito cerrado)
- Disponibilidad de periódicos nacionales de mayor circulación
- Limpieza de dormitorio y servicio sanitario diario
- Cambio de ropa blanca y toallas diario
- Sustitución diaria de amenities
- Servicio de botones a pedido
- Servicios de alimentación y bebidas a la habitación 12 horas mínimo
- Caja fuerte en la habitación

## 1.4. JUNIOR SUITE

### CARACTERISTICAS

- Espacios iguales a habitación dobles
- Área mínima: 60 m<sup>2</sup>
- Dos unidades de baño privado con área mínima de 6.00 m<sup>2</sup> c/u
- Un armario con un closet mínimo: 2.20 m de largo
- Una sala de estar con un área mínima 23.00 m<sup>2</sup>
- Un bar con un área mínima 6.00 m<sup>2</sup>
- Un área mínima del vestíbulo de la Junior Suite de 6.00 m<sup>2</sup>





El 12% del área de habitación con iluminación y ventilación natural

## MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA JUNIOR SUITE

En la sala de estar:

- Parlantes de radio
- Tres lámparas de cielo con triple vía
- Televisor
- Teléfono
- Bar con nevera, microondas y fregadero
- Escritorio formal
- 2 lámparas de pie o indirectas
- Televisor
- Espejo de 0.5 \* 1.0 m
- 3 floreros
- Juego de sala (1 sillón de tres plazas, 3 de una plaza, mesa central (0.60\* 1.00 m), 2 mesas de apoyo)
- 2 Sillas adicionales
- 2 basureros
- Comedor de 4 sillas
- Basurero para el área de alimentación
- Medio baño

## SERVICIOS

- Servicios de alimentación y bebidas a la habitación  
18 horas mínimo
- Gestión de algunos servicios complementarios  
Por teléfono





## 1.5. DETALLE DE LA SUITE

### CARACTERISTICAS

Espacios iguales a Junior Suite, pero con 1 habitación adicional,

especificaciones iguales a habitación doble

### COCINETA

Máquina para hacer café

Horno Microondas

Refrigerador

Cocina y horno

Campana extractora

Fregadero

Cocineta equipada con utensilios de cocina (vajilla, cubertería, ollas, etc.)

## 1.6. MASTER SUITE

### CARACTERISTICAS

Espacios iguales a Suite

Área mínima (total): 135 m<sup>2</sup>

RECAMARA -ESTAR: Dos habitaciones :

Habitación Principal

Área mínima: 35 m<sup>2</sup>

Largo mínimo: 8,5 m

Ancho mínimo: 3,5 m

Altura mínima: 2.6 m

Habitación complementaria:

Área mínima: 30 m<sup>2</sup>



# GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS



Largo mínimo: 8,5 m

Ancho mínimo: 3,5 m

Altura mínima: 2.6 m

## BAÑO PRIVAADO

Dos unidades con áreas mínimas de 6.00 m<sup>2</sup>  
(baño de habitación principal) y 4.00 m<sup>2</sup> baño complementario.

## CLOSET

Habitación principal: Mínimo: 2.20 m de largo

Habitación complementaria: 1.6 \* 0.7 m \* altura

## OFICINA:

Área mínima: 25 m<sup>2</sup>

## SALA DE ESTAR-COMEDOR

Área mínima 23.00 m<sup>2</sup>

Largo mínimo: 8,5 m

Ancho mínimo: 3,5 m

## BAR

Área mínima 6.00 m<sup>2</sup>

## VESTIBULO

Área mínima 6.00 m<sup>2</sup>

## ILUMINACION NATURAL

10% del área de habitación con iluminación y ventilación natural

Instalaciones iguales a suite

Teléfono en cada estancia

Equipo de sonido con parlantes en cada estancia, de control independiente

Televisor en cada habitación y en sala, parlantes en el servicio sanitario a control





Aire acondicionado silencioso con control independiente para cada habitación, sala y oficina.

Iluminación artificial en cada estancia y entrada con control de intensidad.  
Alarma contra robos, asalto, secuestro.

## BAÑOS

Secador de pelo en cada servicio sanitario

Habitación principal:

Dos lavatorios, bidet, tina y ducha.

Aguas turbulentas

## COCINETA

Horno Micro ondas

Refrigerador

Cocina de 4 fuegos y horno

Campana extractora

Fregadero

Iluminación ambiental en cada estancia

Decoración interior, acabados y objetos ornamentales acordes a la calidad del espacio.

Mínimo 12 basureros

1 Pintura original de autor nacional en cada habitación mínimo,

2 en la sala y comedor

## RECAMARA-ESTAR:

Habitación principal:

Cama matrimonial King Size

Dos sillones con mesa de 0.7 \* 0.7m

Habitación complementaria:





Dos camas dobles

Dos sillones con mesa de 0.7 \* 0.7 m

## BAÑO

Paños: 4 de cuerpo, 4 de cara, 2 de pie y 2 de mano por servicio sanitario

"Amenities": (2 champú, 2 acondicionadores, lima de uñas, toallitas, peine, 3 pastillas de jabón, gorra de baño, toallas de zapatos, cepillo de ropa, enjuague bucal) por servicio sanitario.

## SALA DE ESTAR

Juego de sala: 1 sillón de tres plazas, 1 sillón de dos plazas, 2 de una, mesa central (0.6 \* 1.00 m), 2 mesas de apoyo, 2 sillas adicionales

Comedor de 6 sillas

Trinchante o equivalente para vajilla

1 escultura original de autor nacional en la sala-comedor

## OFICINA

Un escritorio (mínimo 0.8 \* 1.80 m) con un sillón ejecutivo

Tres sillones de atención

"Amenities" sustituidos diariamente

Servicio de secretariado y guardería disponible

Acceso restringido al área (por seguridad)

## 2. ÁREAS PÚBLICAS

### VESTIBULO

1.40 m2 por habitación

Mínimo 12.00m<sup>2</sup>

Ancho mínimo: 3.0 m



# GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



## PÓRTICO

20 m<sup>2</sup> mínimo hasta 20 habitaciones; incrementar 0.30 m<sup>2</sup> por habitación adicional

## MUEBLE DE RECEPCION

10 m<sup>2</sup> mínimo hasta 20 habitaciones; incrementar 2.00 m<sup>2</sup> por cada 10 habitaciones adicionales o fracción

## ATENCION AL PÚBLICO

1 m<sup>2</sup> cada 10 habitaciones para atención al público

## ÁREA DE ESPERA

12 m<sup>2</sup>. mínimo hasta 10 habitaciones. Incrementar 6 m<sup>2</sup> cada 10 habitaciones adicionales

50% del total del área para no fumadores, mínimo 12.00 m<sup>2</sup>

## BODEGA DE EQUIPAJE

Comprende 8.0 m<sup>2</sup> mínimo

## ÁREA DE CONSERJERIA

8 m<sup>2</sup>, cada 20 habitaciones.

## ACCESO

1.5 m ancho mínimo la puerta de acceso. Incrementar 0,10 m por habitación adicional hasta un máximo exigido de 2.40 m

## ÁREAS VERDES

Área de jardín ( interior o exterior) de acceso visual y físico desde el área de atención al público

## ESTACIONAMIENTO

Área de estancia para a estacionamiento por valet de 6 m<sup>2</sup>

## SERVICIOS SANITARIOS PUBLICOS

Contar con batería de baño separadas por sexo

Iluminación y ventilación natural adecuadas





## MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA RECEPCIÓN

- Extintor
- 2 Luces de emergencia (1 en recepción. y 1 en vestíbulo)
- Iluminación artificial adecuada
- Teléfono público cada 40 habitaciones o fracción
- Teléfono interno cada 40 habitaciones
- Sonido ambiental y sonido interno para localización o equivalente
- Sistema eléctrico de emergencia en circulaciones, recepción y vestíbulo

## RECEPCION:

- Extintor
- Área para llaves
- Equipo de primero auxilios
- Control de reservaciones
- Llamado a recepcionista
- Tarjetas de registro de huéspedes manual o electrónico
- Caja registradora
- Facturas timbradas
- 1 lámpara ambiental cada 30 m<sup>2</sup> de área de atención al público mínimo 2 unidades
- Un carrito para maletas cada 40 habitaciones o fracción

## MUEBLE DE RECEPCION

- Largo: 4 m hasta 20 habitaciones
- Adicionar. 1 m cada 15 habitaciones o fracción







- Ancho: 0.5m
- Altura 1.10 m recomendado: mínimo 0.75m.
- Mostrador de 1 m de largo cada 40 habitaciones o fracción para atención de personas con restricciones físicas.

## SALA DE ESPERA

- Sillones con espacio para 6 personas mínimo 1 espacio adicional cada 10 habitaciones.
- Lámpara para lectura y ambientales
- 1 mesa de apoyo cada 10 habitaciones.
- Obras de arte de artistas nacionales mínimo 1 cada 50 m<sup>2</sup> de área de atención al público
- 1 reloj de pared o equivalente
- Arreglos florales o equivalente, 1 cada 45 m<sup>2</sup> de área de atención al público
- 1 cenicero cada 6 espacios de fumado.

## ASPECTOS DE OPERACIÓN

- Servicio de recepción 24 horas
- Reservaciones y registro de huéspedes
- 1 recolección y guardado de llaves
- Recepción de mensajes
- Guardado de equipaje
- Información general y de atractivos turísticos y contacto con operadores turísticos
- Llamadas telefónicas locales e internacionales
- Entrega de mensajes y paquetes
- Llamadas a la habitación





- Información básica para casos de emergencia disponible en áreas públicas
- Disponibilidad para la consecución de información de otros servicios turísticos
- Comunicación telefónica de habitaciones con la recepción.
- Servicios de localización del huésped en el área interna del establecimiento
- Información en el área de recepción y por teléfono sobre eventos, actividades y horarios de atención del establecimiento
- Llamado por sonido interno o voceo por botones
- Línea telefónica internacional
- Cambio de moneda e información sobre tipos de cambio
- Servicio de fotocopiado y fax
- Servicio de correo electrónico
- Comunicación telefónica de los centros de venta y recreación con la recepción, entre sí y con habitaciones
- Servicio de estacionamiento con valet
- Servicio de botones
- Servicio de despertador
- Servicio de información de horarios
- Sistema de información meteorológica
- Aseo 4 veces al día, incluyendo ceniceros del vestíbulo

## 2.1. CIRCULACIÓN INTERNA

### CARACTERISTICAS

- 2,5m altura mínima de puerta de acceso al hotel
- Mínimo un 30% de las áreas del hotel deben cumplir con las facilidades para personas con limitaciones físicas.





- Circulaciones de acceso a habitaciones: ancho mínimo de 1. 40 m
- Acceso al área de habitaciones desde el área de atención al público
- Accesos a servicios públicos complementarios debe ser libre con dimensiones iguales a la de acceso a habitaciones
- Extintor y equipos contra incendios según requisitos de la Aseguradora.
- Iluminación de emergencia en áreas de evacuación.
- Máquina de hielo cada 25 habitaciones
- Aislamiento acústico de habitaciones
- Control de acceso a la zona de habitaciones
- Sistema de seguridad, antirrobo, secuestros, etc.

## MOBILIARIO Y EQUIPO

- Rótulos de orientación de salidas, escaleras, extintores, salidas de emergencia, etc.,
- Basureros, perímetro del Hotel.
- Si existen vestíbulos de acceso a núcleos habitaciones, debe existir una sala de estar para cuatro personas
- Elementos decorativos
- Ceniceros en áreas de fumado
- Aseo diario
- Servicio de vigilancia 24 horas

## 2.2. CIRCULACIÓN EXTERNA

### CARACTERISTICAS

- Estacionamiento fácil acceso
- Un espacio de estacionamiento cada 4 habitaciones o fracción; 30% de los espacios de estacionamiento bajo techo





- Circulación de servicio independiente de la de huéspedes
- Un espacio de estacionamiento para taxi cada 75 habitaciones o fracción, mínimo tres.
- Un espacio de estacionamiento para buses y busetas cada 75 habitaciones, mínimo cuatro.
- Accesos de servicios directos a sitios de recibo de mercadería. Aceras públicas libres de todo impedimento de circulación.
- Facilidades de circulación y acceso para personas con limitaciones físicas.
- Acceso a vestíbulo claramente identificado y protegido contra la lluvia.
- 15% del área de estacionamiento destinada a jardines, en concordancia con la imagen del proyecto.
- Iluminación de seguridad
- Estacionamiento con iluminación nocturna

## MOBILIARIO Y EQUIPO

- Basureros cada 200 m<sup>2</sup> de estacionamiento o fracción.
- Dos basureros en el acceso principal
- Asiento para una persona cada 35 habitaciones. Mínimo 6 en el acceso.

## JARDINES

- Con un área equivalente al 15% del área del estacionamiento
- Elementos decorativos en concordancia con la imagen del hotel
- Señalización de tránsito
- Aseo diario
- Vigilancia de estacionamientos 24 horas
- Vigilancia permanente del acceso
- Servicio de estacionamiento con valet

## 3. SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS





## CARACTERISTICAS

Se dispondrán servicios sanitarios públicos como mínimo en los siguientes espacios:

a- vestíbulo/recepción:

Separados por sexo

Área mínima corresponde al área para un servicio sanitario para minusválidos.

Un servicio sanitario por sexo cada 30 habitaciones o fracción

Mínimo uno por sexo con las especificaciones y requerimientos para personas con limitaciones físicas

b- Restaurantes, salas de reuniones y afines:

Un inodoro, un lavatorio por sexo por cada 25 sillas o fracción

Un mingitorio por cada 40 sillas o fracción

Áreas recreativas y deportivas:

Un inodoro, un lavatorio y una ducha por sexo por cada 40 personas o fracción

Un mingitorio por cada 60 personas o fracción

Se exige un servicio sanitario por sexo por cliente, con un área de descanso (sala ) con capacidad mínima para tres personas

Mínimo un 30% de las áreas del Hotel deben cumplir con las facilidades para personas con limitaciones físicas

Piezas sanitarias con acabados de porcelana: 1 inodoro, 1 mingitorio (s.s. hombres), 2 lavatorios

Extractor de aire

Iluminación artificial

Secadores de mano de aire

Enchape de cerámica o equivalente en ducha

Aire acondicionado o garantizar el confort climático





- Cada servicio sanitario tendrá como mínimo: 2 basureros (aumentar 1 cada 2 inodoros)
- Jabonera por lavatorio
- Un espejo de 1.00 m<sup>2</sup> por lavatorio y uno de cuerpo
- Ceniceros de acuerdo al espacio, si se permite el fumado
- Cada 2 inodoros: facilidades para secado de manos
- Asientos con capacidad para 3 personas mínimo
- Decoración acorde con la imagen del hotel
- Aseo completo cada hora como mínimo
- Servicio de toallas limpias permanente

## 4. INFORMACIÓN

### CARACTERISTICAS

- Área mínima: 12 m<sup>2</sup> para hoteles de 30 habitaciones o menos.
- Aumentar m<sup>2</sup> cada 10 habitaciones adicionales.
- Iluminación y ventilación naturales
- Mostrador de atención de 3.0 m de largo mínimo para hoteles de 30 habitaciones o menos
- Capacidad de atención de 4 personas simultáneamente, 4 en espera. Por lo menos 1 espacio previsto para atención de personas con limitaciones físicas.
- Acceso directo desde áreas públicas o desde áreas de recepción o vestíbulo.
- Circulación interna de huéspedes, posibilidad de cierre.
- Deberá contar con un servicio sanitario por sexo en caso de encontrarse a distancias superiores a 40 m en áreas internas.
- Si tiene acceso desde áreas públicas, necesariamente deberá contar con un servicio sanitario por sexo.





Diferenciar áreas de acceso público y de acceso restringido.

Equipo necesario para la transmisión y transcripción y suministro de Información

- Sistema de luces de emergencia

- Lámparas de iluminación ambiental y de trabajo

- Posibilidad para la utilización de medios audiovisuales

- Sistema contra incendio y contra robo y asalto

- Mostrador con posibilidad de lectura de documentos impresos en computadora

- Posibilidad de hacer anotaciones por parte del personal de atención o del cliente, acorde con actividades

- Estanterías o equivalentes para el suministro de panfletos e información de empresas, servicios y atractivos turísticos

- Dos obras de arte o artesanías alusivas al tema, mínimo

- Si existe caja registradora, deberá estar identificada

Venta de dos periódicos de circulación nacional y uno local si aplica en la recepción del hotel.

Operación mínimo 10 horas diarias

Identificación clara de oportunidades, promociones, etc.

Identificación clara de servicios gratuitos y servicios remunerados

Atención bilingüe

Información escrita o en medios magnéticos en español y otros dos idiomas adicionales





## 5. COMUNICACIÓN EXTERNA

### CARACTERÍSTICAS

- Área Mínima: 12 m<sup>2</sup> para 20 habitaciones o menos. Aumentar 1 m<sup>2</sup> cada 8 habitaciones.
- Ventilación e iluminación naturales adecuadas
- El equipo necesario para la operación y el servicio
- Mobiliario para la atención de tres personas simultáneamente y espera de otras tres.
- Decoración de acuerdo a la imagen del proyecto
- Comunicación nacional e internacional.
- Comunicación telefónica de los centros de venta y recreación con la recepción, entre sí y con habitaciones.
- Servicio de comunicación vía telefónica, vía fax y vía modem, nacional e internacional.
- Servicio de mensajería y encomiendas en el ámbito nacional
- Servicio de correo electrónico

## 6. ÁREA DE COCINA Y BODEGAS

### 6.1 PREPARACIÓN

### CARACTERÍSTICAS

- El área de cocina, bodega y proveeduría será de un 60% del área servida de mesas
- El área de bodegas oscila alrededor del 60% del área de cocina.
- El espacio deberá estar aislado del exterior evitando la entrada de insectos, polvo, etc.







## COCINA

- Entrada y salida de platos
- Lavado y secado de vajilla
- Guardado de vajilla de uso diario
- Lavado de ollas y de utensilios de cocina
- Lavado de alimentos
- Espacios para la preparación pre y post cocimiento de los alimentos
- Caloríficos
- Baño maría
- Parrilla o plancha
- Freidores
- Hornos convencionales y microondas

## ÁREA DE PREPARACIÓN DE PLATOS

- Mantenimiento de alimentos y platos calientes
- Mantenedores en frío(postres, salsas, lácteos, ensaladas etc. )
- Pastelería (si se requiere)
- Preparación de bebidas
- Preparación de bocadillos
- Platos listos
- Guardado de ollas y utensilios de cocina de uso
- Basureros tapados (si es del caso clasificar la basura)
- Suministro energético (por ejemplo sitio para cilindros de gas)
- Salida de alimentos y bebidas para otras áreas de consumo





Otros de acuerdo al menú o especialidad (horno de barro, cocina de leña, sushi bar, etc.)

## BODEGAS

Latería

Granos y alimentos a granel, condimentos

Verduras, frutas, legumbres

Cuarto frío: Carnes rojas, carnes blancas, mariscos

Alimentos frescos

Bodega de lácteos

Bodega de refrescos

Área para cajas de refrescos vacías

Área para vinos y licores

Área para vajilla, cristalería, cubertería,

Mantelería

Área para artículos de aseo y servicio

## OTROS

Acceso de carga

Oficina para jefe de alimentos y bebidas (si aplica)

Oficina para jefe de cocina (si aplica)

Servicio sanitario para el personal para ambos

Sexos y lavabos

Casilleros

Comedor del personal

Proveeduría





Otros

Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, imagen y tema del establecimiento

## OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA COCINA

Iluminación capaz de permitir un área de trabajo confortable

Ventilación artificial o natural

Teléfono interno

Puertas de comunicación con áreas de consumo dobles y de doble acción, libre de obstáculos para evitar choque de flujos

Evacuación adecuada de aguas servidas, trampas de grasa, etc.

Todas las instalaciones deben garantizar la higiene de las áreas de preparación

Debe operar conforme a horarios del hotel

Chef de cocina graduado de institución internacional o equivalente, con experiencia amplia en menú internacional

Ayudante de cocina con experiencia

Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, imagen y tema del establecimiento

## 7. CONSUMO EN ÁREAS ESPECIALIZADAS

### CARACTERÍSTICAS

Las distintas áreas de consumo de alimentos (área de mesas) diseñadas para tal fin (restaurantes, cafeterías, etc) tendrán un área mínima de 60 m<sup>2</sup> para 20 habitaciones o menos (3.00 m<sup>2</sup> por habitación)

La capacidad no debe ser inferior a 20 personas sentadas simultáneamente en conjunto en las distintas áreas de consumo, siendo el área de cada una de ellas de 30 m<sup>2</sup> mínimo, con capacidad de 10 personas.

Habitaciones adicionales por encima de 20, aumentar: 0.50 m<sup>2</sup> para lobby bar





1. 25 .m<sup>2</sup> para restaurantes
- 0.50 m<sup>2</sup> para cafetería
- 0.50 m<sup>2</sup> para bar
- El área total de las áreas de servicio no debe ser inferior al área mínimo descrita anteriormente.
- En caso de varios ambientes en un mismo espacio, el área se deberá aumentar en un 10%
- Altura mínima de piso a cielo: 2.6 m
- La superficie de ventanas para iluminación natural y ventilación no debe ser menor a 20% al área de consumo.
- Comunicación directa con espacios de preparación de alimentos
- Acceso directo desde áreas de circulación de huéspedes o desde vías públicas
- Ancho de puerta:
- 1.00 m. para 36 sillas o menos.
  - 1.25 m hasta 60 sillas
  - 1.50 m de 61 a 90 sillas
  - 1.70 m después de 91 sillas
- Deberá disponer de área de cajas y de salones
- En caso de bares, el área de barra puede sustituir la capacidad de asientos descrita anteriormente
- Bares y restaurantes en un solo espacio físico, deberá delimitarse y separarse cada ambiente.
- Deberá contar con jardines a razón de un 15% del área de consumo, no inferior a 9.00 m<sup>2</sup>
- Acceso a teléfonos públicos a una distancia no mayor de 30.00 M
- 1 servicio sanitario por sexo cada 30 sillas o menos, mínimo un servicio sanitario por sexo con facilidades para personas con limitaciones físicas.





- Sala de espera con capacidad para una persona cada 20 en el área de consumo; mínimo 4 asientos
- De los distintos ambientes de consumo de alimentos, al menos la mitad deben ser temáticos o acordes con la imagen y carácter del proyecto.
- Iluminación ambiental.
- Extintores de incendio mínimo 1 cada 24 m<sup>2</sup>; aumentar 1 cada 30 m<sup>2</sup> de área o fracción.
- Teléfonos internos de comunicación con la central y recepción
- Sonido ambiental
- Teléfonos de comunicación exterior
- Iluminación de emergencia en los accesos y 80% del área
- Sistema de protección contra robo Y asalto
- Televisión o video opcional
- Caja registradora

## MOBILIARIO Y EQUIPO OPERACIÓN

- 1 silla o asiento por persona según capacidad; no inferior a 18
- Accesorios decorativos alusivos a imagen y carácter del proyecto
- Mantelería acorde a decoración, imagen y carácter del proyecto
- Estación de servicio de saloneeros para capacidades superiores a 20 personas (excepto bares)
- Cubertería y loza: 2 1/2 servicios completos, según capacidad del área
- Obras de arte de artistas nacionales, 1 cada 20 asientos, mínimo 2
- Decoración de salón y en cada mesa





- Mobiliario y decoración de gran calidad acordes con la imagen y carácter del proyecto
- Un salonerero cada 10 sillas o fracción. (mínimo 1), bilingües
- Menú de alta calidad internacional, independiente por tipo de servicio y éstos separados por tipo de plato, indicando precio de cada uno, principales ingredientes, tiempo de preparación en casos especiales, bilingüe.
- Servicio de platos especiales
- Instructivo e indicaciones de seguridad para clientes en lugar visible
- Manual de emergencias para los empleados
- Servicio de reservaciones

## 7.1 CONSUMO EN OTRAS AREAS

### CARACTERÍSTICAS

- Los espacios potenciales a ser utilizados para el consumo de alimentos y bebidas sin ser éste su uso principal (piscinas, terrazas, jardines, áreas recreativas, áreas deportivas. etc.) podrán adecuarse para este fin.
- Si los espacios están al aire libre, deben contar con protección contra sol y lluvia, deben prever la exposición a corrientes fuertes de viento o a fuentes de calor (directo o reflejado) o brillo intenso.
- Jardines: no menos del 35% del área de consumo potencial
- Los espacios para el consumo en otras áreas contarán con:  
Iluminación artificial
- Servicios de agua potable (lavabos y bebederos), uno cada 80 personas servidas, ambos capaces de ser utilizados por personas con limitaciones físicas
- Servicios sanitarios para ambos sexos, a distancia no mayor de 60 m del sitio más alejado.
- No se permite el equipamiento en áreas públicas





- Los espacios a utilizar deben contar con muebles que permitan el consumo de alimentos y bebidas cómodamente, tales como mesas, sillas, sillas reclinables, mesas de apoyo, bancas, etc.
- Servicio de alimentos y bebidas por lo menos del 50% del menú de las áreas especializadas.
- Servicio a partir del desayuno y hasta la cena, incluyendo servicio entre tiempos de comida, mínimo 12 horas al día, desde sitios especializados de preparación.
- Servicio en un término de tiempo no superior a 30 minutos desde la orden.
- Servicio por mesero
- Facturación para pago de cuenta, tarjeta de crédito o contado. Posibilidad de cargar a la cuenta de la habitación del huésped.

## 8. TRANSPORTES

### CARACTERÍSTICAS

- El establecimiento deberá contar con al menos un medio de transporte individual (bicicletas, motocicletas, caballos, etc.) para ofrecer en alquiler a sus huéspedes, directamente o a través de un tercero.
- Deberá contarse con un espacio destinado exclusivamente al suministro de transporte especializado por tipo.
- Bodegas o espacios equivalentes para guardar, dar mantenimiento y reparación, o equivalente al equipo de transporte
- Si el medio a utilizar es un ser vivo (ej. caballos) los espacios de cuidado de los mismos deben ser acordes con los requerimientos de los animales, que asegure su bienestar.
- Los espacios deben evitar el impacto funcional y acústico sobre otras áreas de uso público.
- Deberá disponerse de un vehículo o medio de transporte cada 15 habitaciones, con un mínimo de 6.
- El equipo deberá estar en buen estado de funcionamiento.





- Si se trata de animales, éstos deberán estar en perfecto estado de salud y adecuadamente alimentados.
- Atendido por personal especializado
- Deberán brindarse instrucciones claras y precisas de operación y manejo, cuidados especiales, etc., así como indicar los potenciales peligros.
- Indicar claramente horarios, tiempos, costos, etc.
- Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para el equipo de transporte

## 8.1. EXTERNO INDIVIDUAL

- Establecimientos de más de 20 habitaciones deberán ofrecer por lo menos dos medios de transporte individual directamente o a través de terceros.

## 8.2 TRANSPORTE EXTERNO COLECTIVO

### CARACTERISTICAS

- Deberá destinarse un espacio específico para el uso de la venta y suministro del servicio de transporte externo colectivo.

### ÁREA MÍNIMA

- 15 m<sup>2</sup> para 20 habitaciones o menos. Aumentar 1.0 m<sup>2</sup>
- Cada 25 habitaciones o 50 personas servidas potencialmente.

### MOSTRADOR DE ATENCIÓN

- Mínimo 3 M., adicionar 1m cada 4 m<sup>2</sup> de área

### INSTALACIONES DEL ÁREA DE TRANSPORTE COLECTIVO

- Extintor de incendios
- Una luz de emergencia cada 16 m<sup>2</sup> o fracción
- Iluminación artificial
- Teléfono interno de comunicación con recepción
- Teléfono *externo* directo.
- Control climático







- Control de clientes
- Mostrador de atención
- Sala de espera para 4 personas mínimo
- 1 asiento adicional cada 25 habitaciones o 50 clientes potenciales

## SERVICIOS SANITARIOS

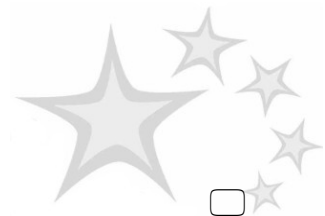
- En caso de encontrarse el área destinada a una distancia mayor de 30 m. de un servicio sanitario público, deberá contar con un módulo por sexo
- Reloj de pared o equivalente
- Arreglo floral o equivalente y elemento decorativo
- 2 Obras de arte de artistas nacionales, mínimo
- Reservaciones y control de clientes y servicios contratados
- Información Turística general del país y particular de la zona
- Información relativa á Ley de Tránsito señales viales, carreteras (estado, etc.), rutas seguridad, etc.
- Información básica para casos de emergencia
- Especificación y garantía sobre el medio de transporte (estado, características, etc.)

## 9. ÁREAS DE USO RECREATIVO Y SOCIAL

### CARACTERÍSTICAS

- Capacidad mínima prevista: 30% del número de camas, mínimo 30 m<sup>2</sup> para 40 camas o menos. Aumentar 1.4 m<sup>2</sup> por persona.
- Si hay varias áreas recreativas, ninguna debe ser menor de 20 m<sup>2</sup>
- AREA DE PASO: Ancho mínimo de 1. 70 m
- JARDINES: 35% del área de uso





- Iluminación y ventilación artificial
- Teléfono directo e interno
- Sistema contra incendios
- Mobiliario y equipo necesarios para la adecuada realización de la actividad
- Operación y servicios adecuados de acuerdo al tipo de actividad.
- Servicio de reservación
- En todo caso, las áreas destinadas a recreación cultural no deben impactar (sonido, vibraciones ,etc.) otras áreas de alojamiento, recreación pasiva, servicios públicos obligatorios y otros servicios.

## 10. ÁREA DEPORTIVA

### CARACTERISTICAS

- Áreas con capacidad mínima de 35% del número de camas. Área mínima para 25 personas.
- Área mínima: la destinada a 1 deporte de conjunto (fútbol, baloncesto, balonvolea, etc.) y dos deportes individuales o de pareja, para cada 100 personas.
- Cada 100 habitaciones adicionales o fracción, deberá habilitarse 1 espacio más para 1 deporte diferente.
- Pista para ejercicios al aire libre y trote.
- Gimnasio para práctica de deportes a cubierto y ejercicios (pesas, Ejercicios mecánicos, aeróbicos y equivalentes)
- SERVICIOS SANITARIOS: según capacidad del área, mínimo 1 Servicio Sanitario completo por sexo, incluyendo baño y vestidor.
- JARDINES: 15% del área deportiva
- Iluminación y ventilación adecuadas en áreas internas
- Iluminación artificial adecuada (nocturna)
- Teléfono
- Equipo contra incendios





- El mobiliario y equipo necesarios para la práctica y disfrute del deporte
- Mantenimiento de las instalaciones
- Servicio de vigilancia diurna y nocturna
- Abierto a los huéspedes 24 horas
- Instructor de deportes disponible
- Servicio de reservaciones

## 11. ÁREAS COMERCIALES

### CARACTERÍSTICAS

- Todo hotel deberá contar con un espacio para la venta de bienes básicos.
- Hoteles de menos de 20 habitaciones no requieren en espacio específico y podrá utilizar el espacio de recepción.
- Hoteles de 20 habitaciones o más deberán contar por lo menos un espacio para el comercio de bienes, directamente o por medio de terceros/con acceso a la vía pública o desde el interior del hotel. Deberá prestar prioritariamente el servicio a los huéspedes.
- Área mínima para venta de bienes básicos (20 habitaciones ó más): 10 m<sup>2</sup>.
- Aumentar 0.5 m<sup>2</sup> por habitación después de 20 habitaciones.
- Hoteles de más de 50 habitaciones deberán contar con por lo menos un espacio para el comercio de bienes especializados, directamente o por medio de terceros , con acceso desde las áreas públicas del hotel.
- Área mínima para venta de bienes especializados (50 habitaciones o más): 25 m<sup>2</sup>
- Aumentar 0.75 m<sup>2</sup> por habitación después de 50 habitaciones.
- Los espacios para el comercio de bienes básicos pueden destinarse simultáneamente para el comercio de bienes especializados en hoteles de 60 habitaciones o menos.





- Por encima de 60 habitaciones habrá dos espacios para el comercio de bienes (básicos y/o especializados).
- Deberá aumentarse un espacio para la venta de bienes (básicos y especializados) cada 50 habitaciones o fracción.
- Espacios con áreas superiores a 60 m<sup>2</sup> deberán contar con por lo menos 1 servicio sanitario por sexo según su capacidad. Áreas menores deberán estar ubicada a menos de 50 m de distancia de un núcleo de servicios sanitarios de acceso público.
- Para cualquier espacio de venta de bienes rige las siguientes indicaciones:  
Ancho de puerta mínimo (abriendo hacia afuera):
- Hasta 15m<sup>2</sup>: 0.90 m
- Hasta 40m<sup>2</sup>: 1.00m
- Más de 41 m<sup>2</sup>: 1. 25m
- Bodegas: independientes, 20% del área de venta, mínimo 4 m<sup>2</sup>.
- Iluminación y ventilación naturales
- Área de ventanas: 15% del área de piso
- Si el hotel cuenta con 3 o más espacios para el comercio de bienes, éstos deberán estar agrupados en un mismo área del establecimiento, no necesariamente con acceso común.
- Iluminación artificial adecuada
- Equipo contra incendios
- Alarma contra robos
- Sonido ambiental
- Confort climático
- Iluminación de emergencia al 50% del área, entradas, etc.
- Atención al público mínimo 18 horas diarias



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- Atención de emergencia 24 horas (Bienes básicos)
- Instructivo para casos de emergencia en lugar visible
- Servicio de vigilancia
- Exhibición de precios de los bienes ofrecidos y sus características





# II PARTE

## REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO





## Pregunta

1. Departamento de Reservas contestó el teléfono en 5 timbres o menos
2. Agente de Reservas saludó de forma clara y audible
3. La llamada fue puesta en espera por menos de 30 segundos
4. Agente de Reservas pidió permiso para poner la llamada en espera
5. Agente de Reservas ofreció asistencia de forma inmediata y dirigió la conversación
6. Agente de Reservas preguntó al Analista si había sido huésped previo del hotel
7. Agente de Reservas preguntó por fechas, número de noches y tipo de acomodado
8. Agente de Reservas sugirió fechas alternas si las requeridas no estaban disponibles
9. Descripción de la habitación y facilidades del hotel se ofrecieron voluntariamente
10. Agente de Reservas demostró conocimiento y habilidad para manejar conversación
11. Las tarifas fueron presentadas comenzando por las más altas
12. Tarifas de descuento o paquete especial fueron ofrecidos cuando el Analista mostró resistencia al precio ofrecido.
13. La conversación estuvo libre de interrupciones y de ruidos
14. Agente de Reservas habló claramente
15. Agente de Reservas solicitó la forma correcta de deletrear el nombre/apellidos del Analista
16. Agente de Reservas solicitó el número de teléfono y dirección del Analista
17. Agente de Reservas facilitó y cerró la venta



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



18. Agente de Reservas solicitó forma de pago para garantizar la reservación
19. Agente de Reservas estableció la hora de registro o confirmó la hora de llegada del Analista
20. Agente de Reservas manejó hábilmente y demostró conocimiento en el manejo de pedidos del Analista
21. Agente de Reservas utilizó el nombre del Analista durante la conversación
22. Agente de Reservas cerró la venta
23. La información provista por el Analista fue confirmada incluyendo el tipo de habitación, tarifa y número de confirmación.
24. Agente de Reservas se mostró agradable, cortés y sin prisa durante la conversación
25. Agente de Reservas ofreció información sobre servicios de transporte local provisto por el hotel o direcciones para llegar al hotel
26. Las políticas de cancelación y depósitos fueron explicadas
27. Agente de Reservas le agradeció al Analista su llamada, ofreció comentarios placenteros y preguntó si necesitaba asistencia adicional antes de terminar la conversación
28. Área de llegada estaba libre de basura, no desgastada o dañada
29. Luego de que el vehículo se detuvo, un empleado se acercó en o antes de 30 segundos
30. Huésped fue recibido con un saludo, una sonrisa y contacto visual
31. Empleado se mostró amistoso, eficiente y animado
32. Empleado estaba bien arreglado y uniformado
33. Empleado mantuvo una postura física correcta y de prestancia hacia el servicio
34. Instrucciones para recuperar el vehículo fueron provistas
35. Área de llegada de vehículos estaba despejada y sin congestión excesiva
36. Área de partida estaba libre de basura, no desgastada o dañada







- y claramente identificada
37. El reclamo del vehículo fue manejado de modo cortés y eficiente; estableció contacto visual con una sonrisa
38. El comprobante fue verificado y devuelto al huésped.
39. Si aplica, transacción en efectivo se realizó sin ningún error
40. El vehículo fue devuelto en 5 minutos o menos luego de haber sido reclamado
41. El vehículo fue devuelto con los asientos y el equipo en sus posiciones originales.
42. Empleado brindó un comentario de despedida a la salida del huésped
43. Empleado estaba bien arreglado y uniformado
44. Empleado se abstuvo de colocar sus manos en los bolsillos, cruzar los brazos o mala postura
45. Área de salida de vehículos estaba despejada y sin congestión excesiva
46. El huésped es atendido o saludado en 30 segundos o menos al llegar a recepción, a menos que hubiese una fila de huéspedes
47. Período de espera fue de 5 minutos o menos
48. Agente de Recepción extendió una bienvenida cordial al hotel, con una sonrisa y contacto visual
49. Agentes de Recepción estaban bien arreglados y uniformados
50. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
51. La reserva fue inmediatamente localizada
52. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción
53. El área de recepción estaba nítida, bien organizada y limpia
54. Durante la estadía del Analista hubo empleados disponibles en la recepción
55. Se confirmó el tipo y ubicación de la habitación, tarifas y fechas
56. Se completó el registro en 5 minutos o menos y el método de pago fue confirmado





57. Agente de Recepción mantuvo contacto visual durante de la interacción
58. Procedimientos relevantes fueron explicados (llaves, salida expreso, mini bar y caja de seguridad)
59. Crédito fue autorizado o corroborado y luego devolvió la tarjeta de crédito y otras identificaciones sin tener que ser solicitadas por el Analista
60. Agente de Recepción describió las facilidades del hotel, servicios y proveyó información relacionada a alimentos y bebidas
61. Mensajes y paquetes recibidos previos a la llegada del huésped fueron entregados en el registro, si aplica
62. Agente de Recepción confirmó el procedimiento para el reclamo o entrega del equipaje y ofreció ayuda en el acomodo de huésped
63. Agente de Recepción ofreció direcciones de cómo llegar a la habitación, si no hubo escolta a la misma
64. Si el Botones es llamado por el Agente de Recepción, se le presentó al huésped
65. Agente de Recepción le deseó al huésped una estadía placentera
66. En caso de que la habitación no estuviese disponible se ofreció el uso de facilidades (A&B, facilidades para cambiarse)
67. La habitación estuvo disponible a la hora establecida de registro
68. Si se escoltó al huésped a la habitación, el Botones/Maletero estuvo inmediatamente disponible
69. Botones/Maletero utilizó el nombre del huésped durante el saludo
70. Botones/Maletero se mostró relajado y sin prisa, fue cortés y entusiasta al ofrecer el servicio y mantuvo una conversación placentera
71. Si no hubo escolta, el equipaje fue entregado en o antes de 10 minutos luego de haber realizado el registro
72. Botones/Maletero estaba bien arreglado y uniformado
73. Ofreció una explicación satisfactoria sobre los servicios/horas de operaciones ofrecidas por el hotel; estuvo dispuesto a contestar



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- preguntas, si no se realizó en recepción
74. Si aplica, el Botones/Maletero señaló el área de máquinas tragamonedas y hielo
75. Si el huésped fue escoltado, el Botones/Maletero abrió la puerta y explicó el uso de la llave
76. Prendió luces y abrió cortinas
77. Mostró el modo de uso de controles de abanicos o aire acondicionado, mini bar, teléfono, televisión y otros. Preguntó si había alguna pregunta.
78. Preguntó al huésped acerca de la preferencia de ubicación del equipaje en la habitación
79. Preguntó al huésped si la habitación es de su agrado
80. Botones/Maletero ofrece asistencia futura antes de retirarse
81. Botones/Maletero uso el nombre del huésped durante la interacción
82. Extendió las gracias por la propina y le deseó al huésped una estadía placentera
83. Presencia constante de Porteros en la entrada del hotel
84. Siempre que hubo empleados presentes los Huéspedes fueron saludados de inmediato
85. Empleados dejaron de conversar entre ellos mientras habían huéspedes presentes
86. El personal respondió con rapidez y correctamente a las preguntas y solicitudes del huésped
87. El Analista recibió saludos amistosos con contacto visual y sonrisas en las áreas públicas
88. Empleados estaban bien arreglados y uniformados
89. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes
90. De no haber personal presente en la entrada del hotel había rótulos direccionales visibles hacia el área de recepción
91. Personal de Servicios al Huésped estuvo visible y disponible todo el



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- tiempo o durante las horas programadas
92. Huésped fue asistido inmediatamente o se le preguntó cortésmente si podía esperar
93. Huésped fue recibido con un saludo con contacto visual y una sonrisa
94. Personal de Servicios al Huésped estaba bien arreglado y uniformado
95. Personal de Servicios al Huésped se dirigió al huésped por su apellido, si lo conocía
96. Personal de Servicios al Huésped demostró conocimiento, estaba organizado y anticipó las necesidades del huésped
97. Personal de Servicios al Huésped promovió los servicios del hotel, A&B y otras facilidades
98. Personal de Servicios al Huésped se mostró agradable, cortés y sin prisa durante la interacción
99. Personal de Servicios al Huésped le agradeció su pedido, ofreció comentarios placenteros y preguntó si necesitaba asistencia adicional antes de terminar la conversación
100. La ayuda ofrecida para dirigirse a un lugar fue precisa y claramente detallada
101. Cualquier información presentada por escrito fue legible, profesional y en papel de buena calidad
102. Hubo mapas de la propiedad y del área disponible
103. Los paquetes, mensajes del huésped fueron discretamente manejados
104. La extensión de teléfono fue contestada en 5 timbres o menos
105. La extensión de teléfono fue contestada de forma consistente, saludo, departamento, nombre del empleado
106. Personal de Servicios al Huésped habló claramente
107. El pedido fue manejado por la primera persona contactada
108. Fue puesto en espera por 30 segundos o menos
109. Personal de Servicios al Huésped completó prontamente el pedido según acordado
110. Un empleado de Servicios al Huésped estuvo disponible en



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- todo momento
111. Empleados se abstuvieron de conversar entre ellos cuando en presencia de los huéspedes
112. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes
113. Empleado se abstuvo de poner las manos en los bolsillos, brazos cruzados o mala postura
114. Instrucciones para marcar el teléfono eran precisas, entendibles y estaban ubicadas cerca del teléfono
115. Números de teléfono del hotel/departamentos estaban correctos y legibles
116. Llamadas a extensiones de los departamentos que no fueron contestadas fueron transferidas automáticamente a la operadora
117. El sistema de mensaje de voz funcionó adecuadamente
118. Si aplica, la luz que indica que se tiene un mensaje funcionó correctamente
119. Los teléfonos estaban convenientemente localizados y con cordones suficientemente largos
120. Conexión para Internet disponible, era de fácil acceso y funcionó apropiadamente
121. Instrucciones verbales o escritas para usar la conexión fueron precisas, fáciles de entender y ubicadas cerca del teléfono
122. Operadores internos respondieron en 5 timbres o menos siempre
123. Llamadas externas se contestaron en 5 timbres o menos, siempre
124. Los Operadores fueron consistentes en ofrecer un saludo
125. Operadores se comunicaron claramente, podían responder en inglés, fueron serviciales y amistosos
126. Operadores usaron el nombre del huésped consistentemente
127. Operadores nunca desconectaron la llamada antes que el huésped
128. Operadores pidieron permiso al huésped antes de poner la llamada en espera





129. Operadores se abstuvieron de poner la llamada del huésped en espera por más de 1 minuto
130. Operadores comunicaron que la llamada sería transferida a otra extensión
131. Operadores verificaron el nombre del huésped antes de contactar una habitación cuando solo se ofreció el número de habitación
132. El Operador se abstuvo de dar el número de la habitación y el nombre del huésped a la persona que llamó aún cuando fueron solicitados
133. El Operador o el registro de mensaje de voz contestó la llamada dentro de los primeros 30 segundos.
134. Si aplica, el Operador se ofreció a tomar el mensaje y lo repitió detalladamente y con precisión
135. El mensaje se entregó dentro de los primeros 30 minutos; el contenido estaba completo, preciso y legible
136. Al solicitar llamada para despertar el Operador repitió la hora, nombre del huésped y número de la habitación
137. Llamada para despertar se recibió dentro de un margen de 5 minutos de la hora señalada
138. Llamadas para despertar realizadas por un operador incluyeron un saludo y se estableció la hora del día
139. Si la llamada de despertar fue un mensaje grabado, éste estuvo claro
140. Extensión fue contestada en 5 timbres o menos
141. Extensión fue contestada con un saludo específico, se identificó el departamento y el empleado
142. Saludo fue claro y audible
143. Se confirmó el número de habitación y el pedido
144. El pedido fue manejado por el primer empleado contactado
145. Se estableció un tiempo estimado para responder al pedido
146. Servicio se ofreció en el tiempo prometido
147. Una tarjeta / nota / mensaje fue dejado si el huésped no estaba



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- presente
148. Empleado de Ingeniería tocó a la puerta pacientemente y anunció su llegada antes de entrar en la habitación
149. Empleado de Ingeniería estaba bien arreglado y uniformado
150. Huésped fue llamado por su nombre
151. Empleado de Ingeniería completó el pedido satisfactoriamente
152. Basura y materiales fueron removidos de la habitación del huésped
153. Teléfono fue contestado en 5 timbres o menos
154. Botones / Maletero fue cordial en su saludo y confirmó el número de la habitación
155. Botones / Maletero llegó a la habitación en 10 minutos o menos o en el tiempo acordado
156. Botones / Maletero preguntó acerca de la estadía del huésped y uso el nombre del huésped
157. Equipaje fue manejado con cuidado
158. Se le preguntó al huésped si saldría inmediatamente
159. Si el equipaje fue almacenado éste fue identificado y se le entregó un recibo al huésped
160. Se determinó el tipo de transportación requerida por el huésped
161. Equipaje fue mantenido en un lugar seguro
162. Porteros fueron cordiales y atentos
163. Botones / Maleteros estaban bien arreglados y uniformados
164. Equipaje fue llevado hasta el medio de transportación
165. Botones / Maletero ofreció comentarios placenteros a la salida del huésped
166. La cantidad de empleados en el área de recepción iba de acuerdo con la demanda de servicios, la espera fue de 5 minutos o menos
167. El huésped es atendido o saludado en 30 segundos o menos al llegar a recepción, a menos que hubiese una fila de huéspedes
168. Agente de Recepción sonrió y estableció contacto visual con el huésped y saludo cordialmente



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



169. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
170. Agente de Recepción utilizó el nombre del huésped y le preguntó si disfrutó su estadía
171. Agente de Recepción estaba bien arreglado y uniformado
172. Factura estuvo legible y los cargos estaban claramente detallados
173. Agente de Recepción preguntó si habían cargos recientes o si faltaba alguno
174. Todos los cargos estuvieron correctos, a menos que hayan sido recientes
175. El Agente de Recepción demostró conocimiento al contestar preguntas acerca de los cargos
176. Modo de pago fue confirmado
177. La Salida se completó en 5 minutos o menos
178. Se ofreció asistencia futura y para realizar alguna reservación
179. Agente de Recepción se mantuvo atento al huésped durante toda la interacción
180. Agente de Recepción le agradeció al huésped por su estadía y lo invitó a regresar
181. Se ofreció asistencia con el equipaje
182. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes
183. Empleado se abstuvo de poner las manos en los bolsillos, brazos cruzados o mala postura
184. La habitación tenía iluminación suficiente y estaba libre de bombillos quemados
185. Salidas de emergencia estaban claramente identificadas dentro de la habitación
186. Información de A&B fue precisa
187. La guía de programación de la televisión estaba actualizada
188. La alarma del reloj despertador estaba apagada
189. Se proveyó una cantidad adecuada de ganchos incluyendo







- ganchos para pantalones y abrigos
190. Patio de la parte de atrás de la habitación estaba libre de polvo y los muebles estaban nítidamente arreglados y sin desgaste
191. Ruido proveniente de otras habitaciones y corredores fue mínimo
192. La caja de seguridad de la habitación estaba en buenas condiciones
193. Caja de seguridad de la habitación funcionó adecuadamente
194. Las instrucciones de la caja de seguridad de la habitación eran fáciles de entender y precisas, sin daños o manchadas
195. Mostradores de la cocina y estantes estaban libres de comida o sucios
196. Había un buen inventario de cristalería, vajilla y cubiertos
197. Gabinetes y gavetas estaban libres de desperdicios y migajas
198. Cristalería / Vajilla / Cubiertos estaban libre de sucio y manchas y estaban en buenas condiciones
199. Equipo eléctrico (nevera, estufa y otros) estaba libre de manchas, desperdicios o desgastados
200. Equipos eléctricos (nevera, estufa y otros) funcionaban adecuadamente
201. Cocina estaba libre de insectos
202. Pisos, paredes y techos estaban libres de manchas, grasa y telarañas
203. Cocina estaba iluminada adecuadamente de forma que se pudieran realizar las tareas pertinentes en la misma
204. Rearreglo vespertino se realizó rutinariamente
205. Si se debía solicitar el servicio, este se proveyó automáticamente en los siguientes días de la estadía
206. El servicio fue provisto en las horas establecidas o en un tiempo razonable de la tarde
207. Si aplica, la iluminación estaba a un nivel bajo y con las cortinas cerradas
208. Cama estaba nítidamente arreglada, almohadas y artículos de cortesía / Tarjeta (si se provee) bien presentados
209. Sábanas estaban libres de manchas o rotas



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 210. Basureros y ceniceros estaban limpios y vacíos
- 211. Sábanas manchadas y artículos de cortesía usados fueron removidos y remplazados
- 212. Bañera, ducha, lavamanos, tocador e inodoro fueron refrescados
- 213. Piso del baño estaba limpio, libre de manchas y de polvo
- 214. Televisión fue apagada; si se proveyó música el volumen estaba bajo
- 215. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar que fueron dejados
- 216. Se realizó diariamente la limpieza y rearreglo diario de la habitación
- 217. Rearreglo Diario de la habitación fue completado a las 4:00 p.m.
- 218. Cama estaba nítidamente arreglada
- 219. Rearreglo Diario de la cama tenía las sábanas limpias a menos que se haya especificado en una política ambiental
- 220. Se honró una opción ambiental cuando se solicitó
- 221. Todas las superficies estaban libres de polvo
- 222. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar que fueron dejados
- 223. Muebles y cortinas de la habitación fueron regresadas a su estado original
- 224. Libretas de notas, papel de carta, bolígrafo y otros fueron reabastecidos de acuerdo a la cantidad original
- 225. Bolsa de lavandería y hoja de pedido fueron reemplazadas
- 226. Basureros estaban limpios y vacíos en la habitación y en el baño
- 227. Ceniceros fueron cambiados y se reabastecieron los fósforos
- 228. Pisos estaban limpios, libre de manchas y de polvo
- 229. Bañera, ducha, lavamanos, tocador e inodoro estaban limpios y
- 230. libres de polvo, manchas o basura
- 231. Bañera y ducha estaban limpias y libres de polvo, basura, manchas o pelos
- 232. Inodoro estaba limpio y libre de polvo, manchas, basura o pelos
- 233. Se reabastecieron las sábanas de acuerdo a la cantidad original





234. Los colores de las sábanas fueron consistentes y estaban en buenas condiciones libres de manchas o rotos
235. Artículos de cortesía fueron reabastecidos a su cantidad original
236. Papel de baño y pañuelo facial fueron reabastecidos
237. Artículos de tocador estaban organizados
238. Artículos de servicio a la habitación fueron removidos
239. El área del patio o del balcón estaba limpia
240. Ventanas y puertas del balcón estaban limpias y cerraban con seguridad
241. Todas las bombillas funcionaban apropiadamente
242. Hielera estaba vacía y limpia
243. Vasos fueron limpiados o repuestos
244. Cafetera estaba lista para ponerla a funcionar, limpia y reabastecida
245. Áreas de Botones, Servicio al Huésped y Recepción estaban bien mantenidas, en buenas condiciones y organizadas
246. Área del vestíbulo y salas de reunión estaban libres de polvo y en buenas condiciones
247. Iluminación estaba a un nivel apropiado
248. Mesas, credenzas y mostradores estaban libres de manchas y en buenas condiciones
249. Música estaba a un nivel apropiado
250. Teléfonos públicos funcionan apropiadamente
251. Teléfonos del hotel mostraban el número de teléfono y funcionaban apropiadamente
252. Todos los teléfonos y sus bases estaban libres de polvo y estaban organizados
253. Ventanas y puertas estaban libres de huellas o borrosas
254. Áreas en donde se colocan las máquinas estaban libres de polvo y en buenas condiciones
255. El interior del edificio tenía consistentemente la temperatura confortable y libre de olores



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 256. Rótulos direccionales en los pasillos eran precisos y adecuados
- 257. Material promocional del hotel estaba libres de manchas, en buenas condiciones y actualizados
- 258. El equipo estaba correctamente almacenado/guardado
- 259. Rótulos estaban libres de marcas, bien iluminados y en buenas condiciones
- 260. Habían suficientes y amplios rótulos para señalar direcciones
- 261. Había suficiente iluminación en todas las áreas exteriores
- 262. Bombillas funcionaban apropiadamente
- 263. Personal mantuvo contacto visual y sonrió a los huéspedes en pasillos
- 264. Carritos de limpieza estaban limpios y bien organizados, sábanas y basura estaban ubicadas dentro de sus contenedores
- 265. Carritos de limpieza ubicados en pasillos dejaban libres las entradas y permitían el paso de los huéspedes
- 266. Vajilla / vasos y otros utensilios fueron removidos del pasillo en o antes de 8 horas
- 267. Ama de Llaves tocó a la puerta, se anunció y espero pacientemente antes de entrar a la habitación
- 268. Personal estaba bien arreglado y uniformado
- 269. Personal del departamento de Ama de Llaves trabajaba en silencio, callados y sin obstruir las entradas de las habitaciones
- 270. Tarjetas de NO MOLESTAR fueron estrictamente respetadas
- 271. Departamento de Ama de Llaves contestó el teléfono en 5 timbres o menos
- 272. Departamento de Ama de Llaves contestó con un saludo específico identificando el departamento y el empleado
- 273. Saludo del Ama de Llaves fue claro y audible
- 274. Se confirmó la solicitud y el número de la habitación
- 275. Solicitud fue manejada por la primera persona contactada
- 276. Se estableció tiempo estimado para responder a la solicitud



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



277. Solicitud se honro rápidamente, los artículos fueron entregados en el tiempo prometido
278. Artículos suministrados funcionaban apropiadamente y estaban libres de daños
279. Ropa de lavandería fue entregada en el tiempo establecido
280. Limpieza y planchado fue de calidad profesional sin daños o con malos olores o químicos
281. Ropa fue entregada correctamente y con su factura totalizada
282. Habitaciones de huéspedes y áreas públicas estaban libre de peligros
283. Se siguieron las medidas de seguridad cuando se solicitaron llaves adicionales de la habitación
284. Lavandería y cuartos de almacén del Departamento de Ama de
285. Llaves estaban cerrados cuando no se estaban usando
286. Carritos y equipo estaban asegurados y guardados fuera de la vista del público
287. Teléfono fue contestado en 5 timbres o menos
288. Se contestó el teléfono con un saludo consistente y el empleado dijo su nombre
289. Analista fue puesto en espera por 1 minuto o menos
290. Empleado solicitó detalles relevantes (día, hora, cantidad de personas, número de la habitación)
291. De no haber espacio disponible para la hora solicitada, amablemente se sugirió otra alternativa
292. Empleado demostró conocimiento del estilo del restaurante y el menú
293. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción.
294. Agente de Reservas confirmó todos los detalles apropiadamente
295. Agente de Reservas dio las gracias al huésped al terminar la conversación
296. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



297. Huésped fue recibido con una sonrisa y contacto visual
298. Personal estaba bien arreglado y uniformado
299. Reservación fue localizada con facilidad y se confirmaron todos los detalles de la reservación
300. Empleado utilizó el nombre del huésped
301. Se confirmó o preguntó al huésped la preferencia de asiento
302. Huésped es sentado en 10 minutos o menos de la hora reservada
303. Huésped fue escoltado a la mesa
304. Se ajustó el montaje de la mesa al número correcto de comensales antes de que el huésped fuera sentado o inmediatamente después que se sentó si no había reservación
305. Se proveyó asistencia para sentar al huésped
306. Se ofreció un saludo placentero luego de haber sido sentados
307. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
308. Se le dio la bienvenida al huésped con una sonrisa y contacto visual
309. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
310. Mesero preguntó por la orden de bebidas
311. Mesero demostró que conocía los tipos de bebidas y recomendó las mejores marcas
312. Se le agradeció al huésped por su orden de bebidas
313. Se presentó la carta de vinos y el menú
314. La carta de vinos estaba libre de manchas y en buenas condiciones
315. Menú presentado concordaba con el periodo de alimentos, estaba actualizado y libre de manchas y en buenas condiciones
316. Bebidas fueron servidas según ordenadas y sin ser subastadas
317. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos
318. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
319. Mesero conocía y sugirió platos especiales y/o las recomendaciones del chef
320. Artículos presentados en el menú estaban disponibles
321. Mesero demostró tener conocimiento acerca de los artículos del menú



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 322. Mesero hizo preguntas relevantes
- 323. Mesero recomendó aperitivos y acompañantes apropiados
- 324. Mesero demostró conocer la carta de vinos por botella y por copa
- 325. Si se solicitó, el mesero recomendó vino apropiado con la orden del huésped
- 326. Mesero fue atento y cortés, agradeció al huésped luego de que la comida fuera ordenada
- 327. Plato de aperitivo fue presentado como se ordenó y en el tiempo adecuado
- 328. Plato de aperitivo fue preparado según descrito en el menú o por el mesero
- 329. Mesero presentó, abrió y sirvió el vino correctamente
- 330. Platos, cubiertos y cristalería fueron removidos o reemplazados según fue requerido
- 331. Plato principal fue colocado frente al huésped de forma correcta y en secuencia, sin preguntar
- 332. Plato principal fue servido en un tiempo apropiado y según ordenado
- 333. Plato principal fue preparado según descrito en el menú o por el mesero
- 334. Mesero monitoreó el progreso de la cena y fue atento a las necesidades del huésped
- 335. Durante la cena el mesero se cercioró de que las expectativas del huésped se estuviesen cumpliendo
- 336. Bebidas adicionales fueron ofrecidas y servidas rápidamente
- 337. Se llenaron los vasos de agua inmediatamente de que estos se vaciaran
- 338. Platos y cubiertos fueron removidos después de que el huésped terminó
- 339. Ceniceros fueron reemplazados antes y después de cada plato de comida
- 340. Luego de servir el plato principal la mesa fue limpiada y ordenada





- 341. Las mesas cercanas fueron atendidas y limpiadas sin interrumpir a los otros comensales.
- 342. Personal fue discreto y organizado
- 343. Postre ofrecido o sugerido fue apropiadamente descrito o presentado
- 344. Se ofrecieron bebidas como acompañantes del postre
- 345. Postre fue presentado en el tiempo apropiado, como fue ordenado y con los acompañantes adecuados
- 346. Bebida fue presentada correctamente y a tiempo
- 347. Platos de postre fueron removidos, se completó el mantenimiento de la mesa
- 348. Se ofreció reabastecer las bebidas
- 349. Mesero preguntó si se necesitaba algo más
- 350. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
- 351. Tanto el total como el detalle de la cuenta estaban correctos
- 352. Mesero recogió la cuenta y el pago en 5 minutos o menos y dio las gracias
- 353. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
- 354. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura final
- 355. Se utilizó el nombre del huésped al darle las gracias
- 356. Personal se mantuvo atento para asistir al huésped mientras se marchaba de la mesa
- 357. Se ofrecieron comentarios cordiales mientras el huésped partía (mesero / anfitrión)
- 358. Personal gerencial estuvo visible durante la cena
- 359. Bebidas fueron servidas consistentemente en vasos / copas correctas
- 360. Bebidas estaban adornadas
- 361. Bebidas fueron servidas a la temperatura correcta
- 362. Bebidas sabían apetecibles
- 363. Contenido de la bebida estuvo balanceado
- 364. Copas de vino servidas frescas y de buena calidad





## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 366. Botella de vino seleccionada era de buena calidad
- 367. La comida caliente estaba caliente y la fría estaba fría
- 368. Los alimentos se veían frescos y tenían buen sabor (gusto)
- 369. Alimentos se prepararon de acuerdo a lo que se pidió en la orden
- 370. Aroma de la comida era agradable
- 371. Sabor y sazón eran agradables
- 372. Porciones de comida fueron consistentemente adecuadas
- 373. La presentación de la comida tenía una apariencia atractiva
- 374. Presentación y porción de los alimentos eran apropiados al precio establecido
- 375. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados
- 376. Aderezos y salsas eran las adecuadas y tenían buen sabor
- 377. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
- 378. Huésped fue recibido con una sonrisa y contacto visual
- 379. Anfitrión estaba bien arreglado y uniformado
- 380. Se confirmó o preguntó al huésped la preferencia para sentarse
- 381. Huésped es sentado rápidamente o en la hora reservada
- 382. Si había fila, se dio un tiempo estimado en el que serían sentados, además le dejaron saber al huésped que sabían de su llegada
- 383. Se escoltó al huésped si aplica
- 384. Se ofreció un saludo amigable luego de haber sido sentados
- 385. Mesero presentó el menú con prontitud al huésped
- 386. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
- 387. Se le dio la bienvenida al huésped con una sonrisa y contacto visual
- 388. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
- 389. Mesero describió los especiales del día
- 390. Mesero preguntó por la orden de bebidas
- 391. Mesero demostró conocimiento de los tipos de bebidas y marcas
- 392. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 393. Agua, pan y condimentos fueron presentados, si aplicaba
- 394. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
- 395. Mesero demostró conocimiento de las selecciones del menú y el buffet
- 396. Mesero recomendó aperitivos y acompañantes apropiados
- 397. Mesero fue atento y cortés durante el período de servicio
- 398. Plato principal fue colocado frente al huésped de forma correcta y en secuencia, sin preguntar
- 399. La totalidad de la orden fue servida a tiempo y de manera coordinada
- 400. Bebidas se reabastecieron con prontitud
- 401. Platos y cubiertos fueron removidos o reemplazados según se requirieron
- 402. Los condimentos se ofrecieron según solicitado y con prontitud
- 403. Mesero fue amable y atento durante el proceso del servicio
- 404. Mesero se aseguró de la satisfacción de la comida
- 405. Mesero preguntó con tacto, si necesitaba algo más
- 406. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
- 407. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
- 408. Mesero recogió el pago a la cuenta en los próximos 5 minutos y dio las gracias
- 409. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
- 410. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura del hotel
- 411. Se utilizó el nombre del huésped al darle las gracias
- 412. Se ofrecieron comentarios cordiales mientras el huésped partía (mesero / anfitrión)
- 413. Las comidas fueron preparadas según descripción del mesero o el menú
- 414. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
- 415. La comida sabía y se veía fresca
- 416. La comida fue preparada según se ordenó



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 417. El olor de la comida era atrayente
- 418. Sabor y sazón eran agradables
- 419. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados
- 420. Porciones eran adecuadas y consistentes
- 421. Aderezos y salsas eran adecuadas y tenían buen sabor
- 422. Presentación de la comida era atractiva
- 423. La comida era de alta calidad
- 424. Durante el buffet, la presentación fue atendida y mantenida
- 425. Bebidas fueron servidas en vasos correctos y adornados
- 426. Bebidas correctamente preparadas, buen sabor y servidas a temperatura apropiada
- 427. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
- 428. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
- 429. Anfitrión estaba bien arreglado y uniformado
- 430. Dar tiempo estimado en que será sentado y cuántos hay esperando
- 431. Se escoltó al huésped si aplica
- 432. Se ofreció un saludo agradable luego de haber sido sentados
- 433. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
- 434. Mesas preparadas de acuerdo a la cantidad de personas
- 435. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
- 436. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
- 437. Mesero preguntó por la orden de bebidas
- 438. Mesero demostró conocimiento de los tipos de bebidas y marcas
- 439. Mesero describió el buffet e invitó a que se sirvieran
- 440. Mesero demostró conocimiento de las selecciones del buffet
- 441. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos
- 442. Mesero fue atento y dio seguimiento al progreso de la mesa
- 443. Los platos y cubiertos fueron removidos entre las diferentes comidas del buffet





- 444. Cubiertos fueron reemplazos según se requerían
- 445. Mesero preguntó al huésped de su satisfacción durante la comida
- 446. Se le ofreció bebidas y se reabasteció el agua en un tiempo prudente
- 447. Bebidas servidas según ordenado y sin seguimiento
- 448. Bebidas de buena calidad y adornadas
- 449. Mesero preguntó con tacto si necesitaba algo más
- 450. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
- 451. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
- 452. Mesero recogió el pago a la cuenta en los próximos 5 minutos
- 453. Mesero le dio las gracias al huésped e hizo comentarios cordiales a su salida
- 454. Personal se mantuvo atento para asistir al huésped mientras se marchaba de la mesa
- 455. Cajero despidió al huésped con sonrisa y contacto visual
- 456. Cajero preguntó sobre su satisfacción
- 457. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
- 458. Si cajero estaba presente, se le entregó el cambio correcto al huésped
- 459. El área del cajero estaba bien provista y nítidamente organizada
- 460. Cajero estuvo sonreído y le dio las gracias
- 461. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente al folio del hotel
- 462. Se le dio las gracias por su nombre
- 463. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
- 464. La comida estuvo apropiadamente cubierta y protegida
- 465. Durante el buffet, la presentación fue atendida y mantenida
- 466. Las comidas no muy comunes, estaban identificadas
- 467. La comida fue acompañada de los condimentos apropiados y estaban llenos
- 468. Cocineros estaban bien arreglados y uniformados
- 469. Estaban puestos los cubiertos apropiados para cada comida
- 470. Los artículos previamente porcionados, tenían buena apariencia





- y había suficiente inventario
471. Había suficiente cantidad de platos, secos, libre de roturas, de manchas y desechos
472. Las órdenes solicitadas al cocinero, fueron servidas con prontitud
473. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
474. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
475. Menú fue presentado y/o visiblemente desplegado
476. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
477. Mesero recomendó la especialidad de la casa en comidas y bebidas
478. Mesero se acomodó a los pedidos del huésped
479. Mesero hizo preguntas relevantes
480. La orden fue servida con prontitud y según requerida
481. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
482. La comida se presentó atractiva
483. La comida sabía y se veía fresca
484. Los artículos del menú listados estaban disponibles
485. Porciones era adecuadas y consistentes
486. Áreas y facilidades eran higiénicas y los productos estaban protegidos
487. La comida era manejada con utensilios o guantes plásticos
488. El mostrador estaba libre de derrames, manchas o desechos
489. El mesero le indicó el área de los condimentos
490. Los condimentos era frescos y estaban llenos
491. El mesero le preguntó si necesitaba servicio adicional
492. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
493. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
494. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
495. El cajero le dio las gracias al huésped y lo despidió con agradecimiento
496. Se le devolvió el cambio correcto al huésped
497. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- la cuenta fue trasladada correctamente a la factura del hotel
498. Se utilizó el nombre del huésped al darle las gracias
499. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
500. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
501. Personal estaba bien arreglado y uniformado
502. En las mesas y en el bar estaban desplegadas tarjetas y menús para artículos especiales
503. Mesero o bartender recomendaron bebidas de la casa y marcas conocidas
504. Mesero o bartender tenían conocimiento de las diferentes tipos de bebidas
505. Se ofreció al huésped entremeses de cortesía
506. Primera bebida fue servida a la mesa en o antes de los primeros 4 minutos y 2 minutos si es en el bar
507. Bebidas servidas correctamente al huésped, sin subastar
508. La segunda bebida fue ofrecida sin haber terminado la primera
509. Mesero o bartender se mantuvieron atentos a las necesidades del huésped
510. El personal se mantuvo presente y circulando en el área
511. Mesero o bartender dieron mantenimiento al bar y a las mesas
512. Ceniceros son cambiados/limpiados luego de dos colillas
513. Cristalería usada, se retira inmediatamente de las áreas
514. El mostrador del bar y las mesas se limpiaron luego que el huésped se retira
515. El comportamiento del personal no fue caótico o agitado
516. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
517. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
518. Bartender recogió el pago a la cuenta dentro de los próximos 5 minutos y le dio las gracias
519. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
520. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura final
521. Se le dio las gracias por su nombre
522. Si estaba anexo al salón comedor, los cargos fueron transferidos
523. Bartender/mesero le dio las gracias al huésped e hizo comentarios cordiales a su salida
524. Bebida consistente en sabor y apariencia
525. Bebida servida a temperatura apropiada
526. Adornos de bebida frescos y consistentes
527. Bebida tenía sabor agradable y apetecible
528. Contenido de la bebida balanceado
529. Se utilizó el envase de medir
530. La copa de vino era fresco y de buena calidad
531. Bebidas servidas consistentemente en la cristalería correcta
532. Se utilizó cristalería limpia para bebidas adicionales
533. Se proveyó con toda bebida servilleta y portavaso
534. Se proveyó servilletas limpias con las bebidas adicionales
535. Mesas consistentemente arregladas en el salón
536. Tarjetas y menús de mesa no estaban dañados o manchados
537. Cristalería estaba libre de manchas, estilladas o rotas
538. Se contestó la llamada dentro de los 5 timbres
539. Se contestó el teléfono de manera consistente en saludo y por su nombre
540. Se le puso en espera por menos de un minuto
541. El que tomó la orden fue amable, no impaciente o mecánico
542. Los artículos del menú estaban disponibles
543. El que tomó la orden tenía conocimiento de los artículos del menú y de su preparación
544. El que tomó la orden tenía conocimiento de botellas de vino y copas de vino
545. El que tomó la orden tenía conocimiento de artículos no disponibles y le ofreció alternativas





546. Se le recomendó la especialidad de la casa automáticamente (almuerzo/cena)
547. El que le tomó la orden sugirió aperitivos, bebidas o postres
548. El que tomó la orden hizo preguntas relevantes
549. El que tomó la orden habló claramente y utilizó oraciones completas
550. Se le repitió la orden al huésped
551. Se le dio un tiempo estimado de entrega
552. Se le dio las gracias al huésped por su orden
553. Se utilizó el nombre del huésped durante la conversación
554. La entrega en el desayuno de 20-30 minutos; almuerzo y cena 30 - 45 minutos
555. La orden se entregó en el tiempo que indicó el que le tomó la orden
556. Mesero tocó y se anunció al llegar
557. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
558. Mesero saludó con sonrisa y con contacto visual
559. Se dirigió al huésped por su nombre
560. Mesero fue cordial, no silencioso o retraído
561. Mesero colocó el carrito/bandeja de acuerdo a la preferencia del huésped
562. Mesero sirvió la orden y removió las envolturas plásticas y las tapas de los platos
563. Mesero confirmó que la orden estuviera completa
564. Toda la orden estuvo completa y con los condimentos apropiados
565. Cubiertos y vajilla apropiados a lo ordenado
566. Mesero demostró sus habilidades al presentar, abrir y servir el vino
567. Mesero se ofreció a servir las bebidas
568. Mesero se ofreció para futuros servicios y presentó la cuenta profesionalmente
569. Mesero preguntó con tacto si necesitaba algo más
570. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
571. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos







572. Se removieron todos los artículos innecesarios de la habitación (tapas o coberturas de platos, etc.)
573. Mesero le dio las gracias al huésped antes de retirarse de la habitación
574. El huésped recibió información sobre como disponer de la bandeja/ mesa (ya sea por el mesero, por teléfono o por escrito)
575. Carrito/bandeja se removieron antes del próximo período de comida o según fue acordado
576. Si firmó, el total de la cuenta sea trasladado correctamente a la factura final
577. Presentación de la comida fue atractiva
578. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
579. La comida sabía y se veía fresca
580. Presentación y porciones eran apropiadas y consistentes
581. Comida se preparó según se ordenó
582. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados a la orden
583. Porciones era adecuadas y consistentes
584. Bebidas servidas según ordenadas
585. Bebidas servidas a temperatura correcta
586. Bebidas preparadas correctamente, frescas y adornadas
587. Agua con hielo incluida con la orden
588. Los postres congelados fueron servidos de manera tal que no se derritieran durante la cena
589. Empleados mantuvieron una presencia consistente, arreglando los muebles y manteniendo el área limpia y ordenada en el área de la piscina
590. Empleados ofrecieron asistencia para que el huésped se acomode, silla /toalla, si aplica
591. Si hay un quiosco, el empleado fue atento, servicial y siguió el procedimiento
592. Había un amplio equipo disponible de acuerdo al volumen de huéspedes



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



593. Si hubo actividades en grupo, el empleado fue entusiasta y motivó la participación de los huéspedes
594. Actividades se llevaron a cabo en el horario acordado (si el tiempo lo permite)
595. Canchas (tenis, baloncesto, volleyball, etc.) estaban libres de polvo, basura y libres de daños o desgaste
596. Bombillas funcionaban adecuadamente
597. Mallas y postes estaban libres de daños y desgaste
598. Paredes estaban libres de rasguños y marcas
599. Pisos estaban libres de manchas, polvo, basura o desgaste
600. Equipos (bolas, raquetas, bicicletas y otros) estaban en buenas condiciones
601. Había suficiente equipo disponible de acuerdo al volumen de huéspedes
602. Procedimientos para reservar o registrar el uso del equipo estaban señalados
603. Empleados, si estaban presentes, consistentemente saludaban a los huéspedes con contacto visual y una sonrisa
604. Si hubo algún cargo, estos fueron claramente establecidos, propiamente cargados y señalados en el factura.
605. Registro en el kiosco estaba nítidamente organizado
606. Si hubo un kiosco, el personal fue atento y servicial; además realizó los procedimientos de registro
607. Meseros circularon activamente y rutinariamente por la piscina y la playa
608. Meseros promovieron las bebidas ofreciéndolas constantemente a los huéspedes
609. Bebidas ordenadas se sirvieron dentro de 5 minutos luego de tomar la orden
610. Bebidas fueron consistentes en apariencia y sabor
611. Bebidas fueron servidas con la temperatura correcta



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 612. Adornos de las bebidas estaban frescos y fueron consistentes
- 613. Bebidas sabían apetecibles
- 614. Contenido de las bebidas estaba balanceado
- 615. Bebidas fueron servidas consistentemente en los vasos plásticos correctos
- 616. Vasos limpios fueron usados u ofrecidos en bebidas adicionales
- 617. Servilletas o portavasos fueron provistos con todas las bebidas
- 618. Servilletas limpias fueron provistas con las bebidas adicionales
- 619. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
- 620. Cuenta fue totalizada correctamente, propiamente detallada y con todo lo consumido
- 621. Cantinero / mesero recogió el pago dentro de 5 minutos o menos y extendió las gracias
- 622. Se ofreció o se proveyó un recibo o una copia automáticamente de la cuenta
- 623. Si la cuenta se cargó a la habitación, la cuenta fue reflejada correctamente en la factura final
- 624. Se le dio las gracias al huésped por su nombre
- 625. Si se estaba adyacente a un área de cenar, los cargos se transfirieron
- 626. Comentarios cordiales fueron ofrecidos por el cantinero o el mesero a la salida del huésped
- 627. Buena seguridad estuvo presente en las áreas de acceso a la playa
- 628. Áreas de playa estaban libres de basura, bien mantenidas y rastrilladas cuando era necesario
- 629. Rótulos con las reglas y advertencias estaban ubicados visiblemente y en buenas condiciones sin daños o desgaste
- 630. Sillas, muebles estaban nítidamente arreglados en las áreas de la playa
- 631. Había una cantidad de sillas adecuadas y disponibles



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



632. Mesas estaban libres de marcas, manchas o dañadas
633. Sillas estaban libres de marcas, manchas o dañadas
634. Sombrillas estaban libres de marcas, manchas o dañadas
635. Toldos estaban libres de marcas, manchas o dañadas
636. Todos los demás muebles de playa estaban libres de marcas, manchas, nítidamente arreglados y en buenas condiciones
637. Equipo recreativo funcionaba a capacidad y estaba libre de daños o desgaste
638. Empleados mantuvieron una presencia constante arreglando los muebles y manteniendo el área limpia en la playa
639. Si hay un kiosco, el empleado fue atento, servicial y siguió el procedimiento
640. Empleados ofrecieron sillas / toallas y asistencia cuando fue apropiado
641. Toallas estaban libres de manchas o rasgadas
642. Toallas sucias estaban guardadas fuera de la vista del huésped
643. Salvavidas estaba disponible durante las horas señaladas
644. Salvavidas estuvo atento a todas las actividades en el área de la playa
645. Área para lavarse los pies o ducha en la playa estaba sin manchas, limpio y en buenas condiciones
646. Huésped fue saludado en o antes de un minuto luego de su llegada
647. Se le dio la bienvenida al huésped con un sonrisa y contacto visual
648. Empleados estaban bien arreglados, uniformados
649. Personal fue atento, servicial y siguió los procedimientos en todo momento
650. Si estaba disponible, el huésped fue llamado por su nombre
651. Personal mostró tener conocimiento y estar informados
652. El personal explicó como usar las facilidades y el equipo voluntariamente
653. Había teléfono disponible



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 654. Había presente una fuente o botellas de agua
- 655. Se ofreció llave para el armario y se proveyeron las instrucciones de su uso (si habían disponibles)
- 656. Libre de olores
- 657. Paredes estaban libres de manchas y marcas
- 658. Lavamanos estaban libres de manchas, pelos y sin daños
- 659. Todos los grifos y sus accesorios estaban en buenas condiciones y funcionaban adecuadamente
- 660. Lavamanos, grifos y accesorios de drenaje estaban libres de manchas y moho
- 661. Liga estaba libre de moho
- 662. Espejos estaban sin manchas y en buenas condiciones
- 663. Inodoros estaban en buenas condiciones y con sus asientos
- 664. Inodoro y tapa del tanque estaban libres de manchas
- 665. Duchas estaban libres de pelos y desperdicios
- 666. Todos los grifos, accesorios de drenaje y de la ducha estaban limpios
- 667. Cromo / cobre estaban pulidos y libres de manchas
- 668. Todas las áreas con lozas estaban libres de manchas
- 669. Área arriba de la pared de lozas estaba libre de moho y polvo
- 670. Había alfombra de baño o superficie no resbalosa y estaban limpias
- 671. Había suficientes artículos para la higiene en los baños o duchas
- 672. Pisos estaban libres de desperdicios, marcas y daños
- 673. El equipo de las facilidades era operable
- 674. El equipo de las facilidades estaba libre de grasa y sin daños
- 675. Vestidores estaban libres de desperdicios, polvo y olores
- 676. Todas las áreas estaban desinfectadas y con olor fresco
- 677. Paredes estaban libres de manchas o uso excesivo
- 678. Ventanas estaban libres de manchas o desgastadas, craqueadas, astilladas o con tizne
- 679. Plantas y flores estaban frescas y libres de polvo



## GUIA DE HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS

---



- 680. Sauna funcionó apropiadamente
- 681. Jacuzzi funcionó apropiadamente
- 682. Había toallas suficientes
- 683. Toallas estaban libres de manchas o rasgadas
- 684. Toallas sucias estaban guardadas lejos de la vista de los huéspedes
- 685. Había suficientes artículos de cortesía
- 686. Temperatura de la habitación era apropiada y confortable
- 687. Volumen de la música estaba apropiado
- 688. Televisión funcionó apropiadamente y se encontraba a un volumen adecuado
- 689. Había iluminación adecuada, todas las bombillas funcionaban adecuadamente
- 690. Armarios estaban libres de desperdicios, polvo y olores
- 691. Armarios tenían un amplio espacio, ganchos y tablillas

