



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA NORMA TÉCNICA  
GUATEMALTECA COGUANOR NTG 182 002, PARA LA CATEGORIZACIÓN  
DE HOTELES POR ESTRELLAS, EN EL HOTEL JARDINES DEL LAGO,  
UBICADO EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE  
SOLOLÁ**

**Luis Pedro Ortiz de León**  
**Asesorado por Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas**

**Guatemala, enero de 2011**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA NORMA TÉCNICA  
GUATEMALTECA COGUANOR NTG 182 002, PARA LA CATEGORIZACIÓN  
DE HOTELES POR ESTRELLAS, EN EL HOTEL JARDINES DEL LAGO,  
UBICADO EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE  
SOLOLÁ**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
POR

**LUIS PEDRO ORTIZ DE LEÓN**

ASESORADO POR INGA. MARCIA IVÓNNE VÉLIZ VARGAS  
AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**GUATEMALA, ENERO DE 2011**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO:	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I:	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II:	Inga. Alba Marítza Guerrero Espinola
VOCAL III:	Ing. Miguel Ángel Dávila Calderón
VOCAL IV:	Br. Luis Pedro Ortiz de León
VOCAL V:	P.A. José Alfredo Ortiz Herincx
SECRETARIO:	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANO:	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADORA:	Inga. Aurelia Anabela Córdova Estrada
EXAMINADORA:	Inga. Karla Lizbeth Martínez Vargas
EXAMINADOR:	Ing. Erwin Danilo González Trejo
SECRETARIA:	Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas

## **HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR**

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA NORMA TÉCNICA  
GUATEMALTECA COGUANOR NTG 182 002, PARA LA CATEGORIZACIÓN  
DE HOTELES POR ESTRELLAS, EN EL HOTEL JARDINES DEL LAGO,  
UBICADO EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE  
SOLOLÁ**

tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 29 de septiembre de 2010.

**LUIS PEDRO ORTIZ DE LEÓN**



Guatemala, 23 de noviembre de 2010

Ingeniero  
César Ernesto Urquizú Rodas  
Director de la Escuela Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
USAC

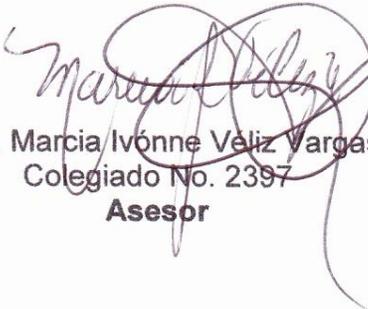
Esperando se encuentre bien de salud y desearle éxitos en sus actividades cotidianas.

Por este medio me dirijo a su persona, para informarle que he asesorado y revisado el trabajo de graduación titulado: **“Propuesta de Aplicación del proyecto de la Norma Técnica guatemalteca COGUANOR NTG 182 002, para la Categorización de Hoteles por Estrellas, en el hotel Jardines del Lago, ubicado en el municipio de Panajachel, departamento de Sololá”**, que desarrollo el estudiante: Luis Pedro Ortiz de León, el cual cumplió con los objetivos propuestos.

Por su atención muy agradecida.

*Id y Enseñad a Todos*

Atentamente,

  
Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas  
Colegiado No. 2397  
Asesor

MARCIA IVÓNNE VÉLIZ VARGAS  
INGENIERA INDUSTRIAL  
COL. 2397

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

REF.REV.EMI.004.011

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA COGUANOR NTG 182 002, PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS, EN EL HOTEL JARDINES DEL LAGO, UBICADO EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ**, presentado por el estudiante universitario **Luis Pedro Ortiz de León**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. F. Gómez Rivera'.

Ing. José Francisco Gómez Rivera  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

*José Francisco Gómez Rivera*  
**INGENIERO INDUSTRIAL**  
Colegiado No. 1665

Guatemala, enero de 2011.

/mgp

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA

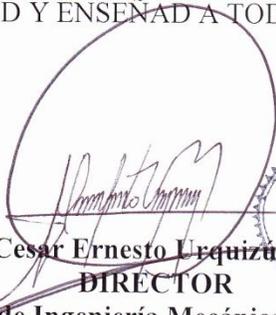


FACULTAD DE INGENIERÍA

REF.DIR.EMI.004.011

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA COGUANOR NTG 182 002, PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS, EN EL HOTEL JARDINES DEL LAGO, UBICADO EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ,** presentado por el estudiante universitario **Luis Pedro Ortiz de León,** aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Ing. Cesar Ernesto Urquiza Rodas  
DIRECTOR  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, enero de 2011.

/mgp

**Escuelas:** Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica Industrial, Ingeniería Química, Ingeniería Mecánica Eléctrica, Escuela de Ciencias, Escuela Regional de Ingeniería Sanitaria y Recursos Hidráulicos (ERIS), Posgrado Maestría en Sistemas Mención Construcción y Mención Ingeniería Vial. **Carreras:** Ingeniería Mecánica, Ingenierías Electrónica, Ingeniería en Ciencias y Sistemas. Licenciatura en Matemática, Licenciatura en Física. **Centros:** de Estudios Superiores de Energía y Minas (CESEM). Guatemala, Ciudad Universitaria zona 12, Guatemala, Centro América



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **PROPUESTA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA COGUANOR NTG 182 002, PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS, EN EL HOTEL JARDINES DEL LAGO, UBICADO EN EL MUNICIPIO DE PANAJACHEL, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ,** presentado por el estudiante universitario **Luis Pedro Ortiz de León,** autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

Ing. Murphy Cayipo Paiz Recinos  
Decano



Guatemala, 18 de enero de 2011.

/gdech

## **ACTO QUE DEDICO A:**

- Dios y la Virgen** Por la fortaleza y bendiciones que he recibido durante toda mi vida.
- Mis padres** Sergio Ortiz y Anaceli de León, a quienes quiero mucho, por todo el apoyo, la educación y el amor que me han brindado durante toda mi vida.
- Mis hermanos** Sergio Ortiz y Gustavo Ortiz, que este triunfo, no sea solo mío sino también de ellos, por el apoyo y cariño que me han brindado durante toda mi vida, los quiero mucho.
- Mis abuelos** Saturnino de León (Q.E.P.D.), Petronila Recinos (Q.E.P.D.), Antonio Ortiz y Nélida Pérez, por su cariño y apoyo.
- Mi novia** Raizza Jerez, a quien amo, por todo el apoyo, cuidado, amor, que he recibido de parte de ella, quien fue uno de los pilares para poder culminar mi carrera.
- Mis tíos** Patricio Ralon, Juan Navarijo, Enio Ortiz, Juan Carlos Samayoa, Ericka de León, Wilma de León, Amanda Solares, Estelita López, Mary Moran y Sofía Moran, por todo el apoyo incondicional que me han brindado.

**Mis primos**

En especial al Ing. Agrónomo Carlos José Moran (Q.E.P.D.), al Ing. Industrial Oswaldo Ortiz, con quienes compartí ocasiones especiales en el periodo de mi carrera, e Isabel Ralón, por el apoyo brindado en este trabajo de graduación.

**Mis amigos**

Sergio Barrios, José Ortiz, Juan Carlos Molina, Roberto Gramajo, Ronald Way, Josué Muñoz, Juan José Barrios, Carlos Aroche, Billy Mérida, Geilin Escobar, Gaby Buenafé, Mynor de la Rosa, Wilfredo Cristales, Barry Velásquez, Esteban Hinestroza, Danny Lara, Irvin Calderón, William Lima, Eddy Alfaro, Inga. Karla Martínez, Ing. Francisco Gómez, Ing. Marco Vinicio Monzón, Ing. Danilo González, Lic. Amahan Sánchez, Inga. Alba Guerrero e Inga. Flor González, que Dios los bendiga y proteja, gracias por apoyarme en todo momento de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTOS A:**

<b>La USAC</b>	Casa de estudios que me ha forjado como profesional y me ha preparado para el camino que debo recorrer.
<b>La Facultad de Ingeniería</b>	Por todos los conocimientos y momentos inolvidables que he adquirido y que pondré en práctica.
<b>Hotel Jardines del Lago</b>	Por haberme permitido realizar el presente trabajo de graduación.
<b>Inga. Marcia Véliz</b>	Por su tiempo y dedicación en la asesoría de este trabajo de graduación y por orientarme en ciertos momentos de mi carrera.
<b>Inga. Lorena Recinos</b>	Por su tiempo y dedicación para la realización de este trabajo de graduación.
<b>Lic. Oscar Segura</b>	Por el asesoramiento en este trabajo de graduación.
<b>Ing. Francisco Gómez</b>	Por la confianza ofrecida a mi persona en el transcurso de mi carrera.
<b>Ing. Byron Chocooj</b>	Por la confianza brindada a mi persona en la Escuela de Mecánica Industrial.

<b>Lic. Patricio Ralón</b>	Por el apoyo incondicional brindado a mí persona.
<b>Ing. Agr. Rafael Ralón</b>	Por su apoyo para la realización de este trabajo de graduación.
<b>Ing. Anabela Córdoba</b>	Por los consejos recibidos durante mi carrera.
<b>Ing. Hugo Rivera</b>	Por el apoyo recibido en todo momento de mi carrera.
<b>Sra. Clelia Ramírez</b>	Por su apoyo incondicional al inicio de mi carrera.
<b>Sr. Adolfo Alvarado</b>	Por todo el apoyo incondicional brindado a mi familia en los momentos difíciles de mi vida, muchas gracias por todas sus atenciones.

# ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b>	<b>VII</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>XV</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>XVII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>XIX</b>
<b>1 ANTECEDENTES GENERALES</b>	<b>1</b>
1. 1 Datos generales del hotel	1
1.1.1 Ubicación del hotel	2
1.1.2 Evolución histórica del hotel	2
1. 2 Planeación estratégica	3
1.2.1 Misión	3
1.2.2 Visión	4
1.2.3 Valores	4
1.2.4 Estructura organizacional	6
1.2.5 Políticas del hotel	6
1.2.5.1 Política de sostenibilidad del hotel	6
1.2.5.2 <i>Chek-In</i>	7
1.2.5.3 <i>Chek-Out</i>	9
1.2.5.4 Fumadores	11
1.2.5.4.1 Fumadores	11
1.2.5.4.2 No fumadores	11
1.2.5.5 Mascotas	12
1.2.5.6 Derecho de admisión	12

<b>2</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>13</b>
2.1	Productos y servicios del hotel	13
2.1.1	Habitaciones	14
2.1.1.1	Tipos de habitaciones	14
2.1.2	Alimentos	15
2.1.2.1	Restaurante Vaqueros	15
2.1.2.1.1	Desayuno	15
2.1.2.1.1.1	Tradición	16
2.1.2.1.1.2	Buffet	16
2.1.2.1.2	Almuerzos	17
2.1.2.1.3	Cenas	18
2.1.2.1.4	Refacciones	18
2.1.3	Servicio de bar	19
2.1.4	Salón de convenciones y banquetes	20
2.2	Categorización por estrella del hotel	21
2.2.1	Evaluación del hotel en base a la norma COGUANOR NTG 182 002	21
2.2.1.1	Área de parqueos	21
2.2.1.1.1	Cantidad de parqueos	22
2.2.1.1.2	Señalización de parqueos	22
2.2.1.1.3	Servicio de <i>Valet Parking</i>	22
2.2.1.1.4	Vigilancia de parqueo	23
2.2.1.2	Señalización interna	23
2.2.1.3	Instalaciones del hotel	24
2.2.1.3.1	Entradas	24
2.2.1.3.1.1	Entradas para clientes	24

	2.2.1.3.1.2	Entradas para colaboradores	25
	2.2.1.3.2	Rampas y escaleras para personas con discapacidad	25
	2.2.1.3.3	Servicio telefónico	25
	2.2.1.3.4	Servicio de internet	26
	2.2.1.3.5	Sistema de iluminación de emergencia	26
	2.2.1.3.6	Extintores	26
	2.2.1.3.7	Iluminación en pasillos	27
	2.2.1.3.8	Señalización de emergencias	27
	2.2.1.3.9	Servicios sanitarios	27
	2.2.1.3.9.1	Para clientes	28
	2.2.1.3.9.2	Para colaboradores	28
2.2.1.4		Habitaciones del hotel	29
	2.2.1.4.1	Baño privado	29
	2.2.1.4.2	Servicio telefónico	31
	2.2.1.4.3	Televisión	32
	2.2.1.4.4	Muebles en las habitaciones	32
2.2.1.5		Restaurante	33
2.2.1.6		Centro de convenciones y eventos	33
2.2.1.7		Bar	34

<b>3</b>	<b>PROPUESTA Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE NORMA COGUANOR 182 002</b>	<b>35</b>
3.1	Instalaciones	35
3.1.1	Área de estacionamiento	35
3.1.1.1	Señalización de estacionamiento	35
3.1.1.2	Espacio de estacionamiento	36
3.1.2	Señalización interna	38
3.1.3	Servicio de ascensor	39
3.1.4	Servicio telefónico	39
3.1.4.1	Público	40
3.1.4.2	Privado	40
3.1.5	Servicio de energía complementario	41
3.1.6	Sistema de detección de incendios	42
3.1.7	Rociadores de agua	43
3.1.8	Iluminación en pasillos	43
3.1.9	Luces de emergencias señalizadas	44
3.1.10	Señalización de las habitaciones del hotel	48
3.1.11	Conexión a internet	49
3.1.12	Centro de negocios	49
3.1.13	Servicios sanitarios generales	50
3.1.14	Habitaciones	50
3.1.14.1	Sistema de acondicionamiento térmico	51
3.1.14.2	Baño privado	51
3.1.14.3	Servicio a las habitaciones de restaurante	52
3.1.15	Restaurante	54
3.1.15.1	Servicio de desayunos	54

	3.1.15.2	Servicio de almuerzos	54
	3.1.15.3	Servicio de cenas	55
	3.1.15.4	Servicio de refacciones	55
	3.1.16	Lavandería	56
	3.1.17	Recepción	56
	3.1.18	Piscina	57
3.2		Análisis financiero	57
<b>4</b>		<b>IMPLANTACIÓN DE LA PROPUESTA</b>	<b>61</b>
4.1		Área de estacionamiento	61
	4.1.1	Recolección de datos de parqueos	61
	4.1.2	Premarca del parqueo	61
	4.1.3	Señalización horizontal de las líneas de parqueos	62
	4.1.4	Señalización vertical del parqueo del hotel	62
4.2		Piscina	63
4.3		Área de habitaciones	66
	4.3.1	Servicio telefónico en las habitaciones	66
	4.3.2	Sistema de ventilación	68
4.4		Área de restaurante	68
	4.4.1	Servicio de desayuno	69
	4.4.2	Servicio de almuerzo	69
	4.4.3	Servicio de refacciones	69
	4.4.4	Servicio de cenas	69
4.5		Área de cocina	70
4.6		Sistema de detección de incendios	70
4.7		Señalización interna	70
4.8		Señalizaciones a las habitaciones del hotel	71

<b>5</b>	<b>SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA</b>	<b>73</b>
5.1	Formato de lista de chequeo para la mejora	73
	5.1.1 <i>Chek-list</i> para instalaciones del hotel	73
5.2	Capacitaciones	79
	5.2.1 Servicio al cliente	79
	5.2.2 Repostería	79
5.3	Auditorias	80
	5.3.1 Internas	80
	5.3.2 Externas	80
<b>6</b>	<b>ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL DEL HOTEL JARDINES DEL LAGO</b>	<b>83</b>
6.1	Planta de tratamiento de desechos líquidos	83
	6.1.1 Aguas negras	84
	6.1.2 Aguas grises	85
	6.1.3 Aguas grasas	85
6.2	Eficiencia energética	86
6.3	Calentadores de agua solares	87
6.4	Baños ahorradores de agua	87
	6.4.1 Reducir el consumo de agua caliente en el baño	88
	6.4.2 Reducir el agua desechada por el inodoro	88
6.5	Jardines orgánicos	88
6.6	Medidas de mitigación	90
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>91</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>93</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>95</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>97</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1	Ubicación del hotel Jardines del Lago	2
2	Estructura organizacional del hotel Jardines del Lago	6
3	Hotel Jardines del Lago	13
4	Distribución de habitaciones	14
5	Habitación sencilla con diseño típico de Sololá	15
6	Carta de menús para almuerzos	18
7	Carta de menús para refacciones	19
8	Bar del hotel Jardines del Lago	20
9	Parqueo del hotel Jardines del Lago	22
10	Identificación de la habitación 101	23
11	Entrada a los salones de convenciones	24
12	Servicio sanitario	28
13	Sanitario de habitaciones	31
14	Señal de estacionamiento de parqueo de retroceso	36
15	Distribución y señalización de parqueos	37
16	Diseño de ubicación de las habitaciones	38
17	Acrílico de prohibido fumar	39
18	Teléfono monedero	40
19	Planta eléctrica EP2500CX	42
20	Detector de humo	43
21	Acrílico de salida de emergencia	45
22	Acrílico de flecha de salida de emergencia	46
23	Distribución de señalización de emergencia	46
24	Equipo de iluminación de emergencia	47
25	Identificación de habitación	48

26	Piscina estilo Coral	66
27	Diseño de instalación de teléfonos en habitaciones	67
28	Colocación de ventilador en las habitaciones	68
29	Ubicación en planta del restaurante	68
30	Ahorro de energía eléctrica	87
31	Jardines del hotel Jardines del Lago	89

## TABLAS

I	Flujograma de servicio <i>check-in</i>	8
II	Flujograma de servicio <i>check-out</i>	10
III	Flujograma de servicio de restaurante para habitaciones	53
IV	Flujo efectivo valor actual neto	59
V	Diagrama de Gantt de señalización del estacionamiento	63
VI	Diagrama de Gantt de la elaboración y colocación del diseño del número de habitación	72
VII	Lista de chequeo de categorización de 3 estrellas	74
VIII	Diagrama causa – efecto de categorización a tres estrellas del hotel Jardines del Lago	81
IX	Flujograma del seguimiento de la propuesta de norma COGUANOR	82



## GLOSARIO

<b>Capacitar</b>	Facultar o comisionar a una persona para hacer.
<b><i>Check – In</i></b>	Proceso mediante el cual un recepcionista registra la llegada de clientes a un hotel.
<b><i>Check – Out</i></b>	Proceso mediante el cual un recepcionista registra la salida de clientes de un hotel.
<b>Discapacidad</b>	Cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano.
<b>Fideicomiso</b>	Figura jurídica que permite aislar bienes, flujos de fondos, negocios, derechos, etc. en un patrimonio independiente y separado con diferentes finalidades.
<b>Gastronomía</b>	Estudio de la relación del hombre entre su alimentación y su medio ambiente.
<b>Misión</b>	Propósito o razón de existir de una organización.

<b>Optimización</b>	Mejorar el rendimiento de algo.
<b>Oscilar</b>	Variar en sentidos opuestos y alternativamente una cantidad, una intensidad o un valor.
<b>Planeación estratégica</b>	Decisiones de alto nivel, globales, que se relacionan con las direcciones básicas de la organización y la manera en que se utilizan los recursos.
<b>Políticas</b>	Reglas, prácticas de recursos humanos, prácticas administrativas y sistemas de retribución de una organización.
<b>Premarca</b>	Realizar las marcas de algún proyecto después de la toma de medidas.
<b>Promotor</b>	Persona que empieza o impulsa algo haciendo los trámites oportunos para lograrlo.
<b>Señalización horizontal</b>	Señalizar horizontalmente un terreno.
<b>Señalización vertical</b>	Colocación de señales con poste en un terreno.
<b>Servicio</b>	Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común.

**TELGUA**

Telecomunicaciones de Guatemala

***Valet parking***

Persona encargada de parquear los vehículos.

**Visión**

Aspiraciones de una organización o empresa.

***Wi – Fi***

Conjunto de redes que no requieren de cables y que funcionan con base en ciertos protocolos previamente establecidos.



## **RESUMEN**

En el año 2008, el hotel Jardines del Lago abrió sus puertas en el municipio de Panajachel, departamento de Sololá. Se ha observado que el comportamiento del turismo en Guatemala ha crecido en los últimos años, por lo que se propone la implementación del Proyecto de la Norma Técnica guatemalteca GOGUANOR NTG 182 002, para la categorización de hoteles por estrellas.

La finalidad de implementar y estandarizar esta norma, dentro del turismo de categorización de hoteles por estrella en Guatemala, es contribuir a que todas las personas individuales o jurídicas que ofrecen el servicio hotelero, apliquen lineamientos de calidad en el momento de brindar el servicio.

Para realizar la propuesta de la aplicación del proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002, se analizó el hotel con respecto a su reseña histórica, se verificaron sus valores, políticas y estructura organizacional.

Se describió la situación actual del hotel, verificando en qué categoría se encuentra el hotel a nivel de estrella. Por último, se verificó con respecto al proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002 y se presentan propuestas para la implantación de una categoría superior de estrella.

El hotel Jardines del Lago consciente de la importancia de la protección del medio ambiente, considera conveniente tomar el compromiso de avanzar hacia una categorización por estrellas, llevando a cabo su actividad, generando el mínimo impacto ambiental.

Es trascendental que el hotel muestre y manifieste su preocupación por el medio ambiente, a través de documentos accesibles para todo su equipo, con el propósito de identificar como una causa justa y vital la protección del medio ambiente. La participación de todos es básica, y, sin duda, son el auténtico motor para que el sistema se ponga en práctica, se mantenga y mejore en forma continua, identificándose con la labor ambiental.

El diseño desarrollado espera llenar los requerimientos planteados por la gerencia del hotel Jardines del Lago, de tal forma que pueda ser adoptado, no solamente para este hotel, si no, también, pueda ser una fuente de consulta para toda entidad de servicio en vías de crecimiento que desee aplicarlo.

## OBJETIVOS

- **GENERAL:**

Aplicar el proyecto de la norma de técnica guatemalteca COGUANOR NTG 182 002, para la categorización de hoteles por estrella, para aumentar una estrella al hotel Jardines del Lago.

- **ESPECÍFICOS:**

1. Contar con personal capacitado y responsable para cumplir con los requerimientos de la prestación del servicio hotelero.
2. Establecer la importancia que tiene la categorización de estrellas en los hoteles.
3. Verificar la categoría por estrellas del hotel Jardines del Lago.
4. Establecer lineamientos de calidad para los alimentos que se ofrecen en el hotel.
5. Determinar la necesidad de crear un sistema que mejore la estandarización de la red hotelera que brinda el servicio.
6. Definir cuáles son las necesidades de capacitación para las personas que prestan el servicio.

7. Verificar los estándares ambientales con que cuenta el hotel para la disminución de contaminación con desechos.

## INTRODUCCIÓN

El hotel Jardines del Lago se encuentra ubicado en el municipio de Panajachel, departamento de Sololá, actualmente se encuentra en proceso de crecimiento, ha pasado por las evaluaciones pertinentes de calidad del servicio. En este trabajo de graduación se espera aplicar la norma COGUANOR NTG 182 002, para hacer la propuesta de la categorización del hotel por el número de estrellas en que se encuentra ubicado dentro del mercado turístico.

La Comisión Guatemalteca de Normas –COGUANOR- es el Organismo Nacional de Normalización, según el Decreto No. 1523 del Congreso de la República del 15 de mayo de 1962, modificado por el Decreto No. 78-2005 del 08 de diciembre de 2005.

COGUANOR es una entidad adscrita al Ministerio de Economía cuya misión es gestionar la normalización técnica y actividades conexas, para propiciar la obtención de productos y servicios de calidad, contribuyendo a mejorar la competitividad de las empresas y generar confianza entre los sectores involucrados.

La norma, establece los requisitos mínimos generales de gestión, calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para la categorización de 1 a 5 estrellas.



# **1 ANTECEDENTES GENERALES**

## **1.1 Datos generales del hotel**

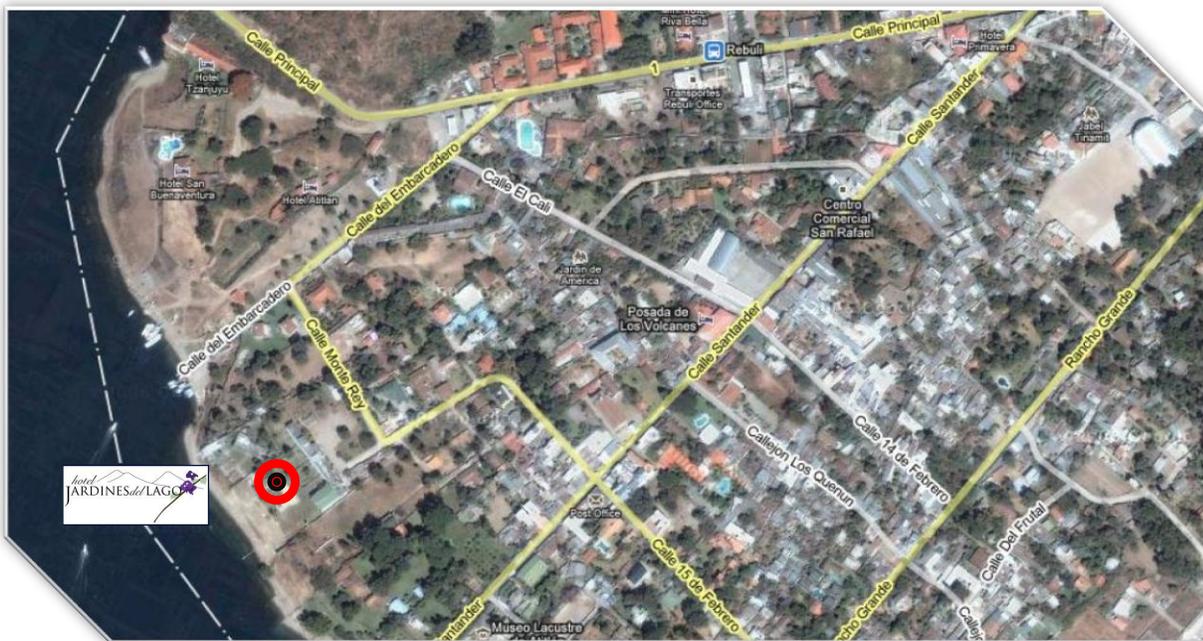
De acuerdo con observaciones realizadas por el autor de esta tesis, el hotel Jardines del Lago se ubica en uno de los lugares más hermosos de Guatemala, cuenta con varios años de tradición y excelencia en servicio. El hotel, está situado en el lugar más encantador del país de la eterna primavera, ofrece experiencias inolvidables que siempre rebasan todas las expectativas. Su conveniente ubicación, la gama de servicios de clase mundial y la atención personalizada van de la mano con la historia viva de la ciudad de Panajachel y con la imponente y belleza del lago de Atitlán, considerado como el lago más bello del mundo.

El hotel es una excelente opción para ir de vacaciones o realizar negocios, porque cuenta con todo lo necesario para que su estadía sea una experiencia maravillosa. Posee habitaciones con estilo típico, que caracteriza al lugar; amplios salones de conferencias; bellos jardines; sala de reunión acogedora; restaurante; bar y una cocina de alta clase. Todo adecuadamente situado a pocos metros de los sitios de mayor importancia turística, histórica, social y cultural del municipio, tiene una ubicación de fácil acceso, lo cual garantiza la satisfacción de quienes lo visitan. Su estadía en hotel Jardines del Lago le mostrará el verdadero significado de vivir los más bellos momentos de su vida a orillas del lago de Atitlán.

### 1.1.1 Ubicación del hotel

El hotel y centro de convenciones Jardines del Lago se encuentra ubicado en el departamento de Sololá, en el municipio de Panajachel, a orillas del lago de Atitlán. Específicamente se localiza a dos cuadras de la calle Santander, sobre la calle Monterrey, en la zona 2 de Panajachel.

**Figura 1. Ubicación del hotel Jardines del Lago**



**Fuente: Google Earth**

### 1.1.2 Evolución histórica del hotel

El hotel Jardines del Lago abrió sus puertas a finales del siglo XX en la calle Monterrey en Panajachel, Sololá, su nombre inicial era Hotel Monterrey. El 17 de junio de 2008, a través de un fideicomiso bancario se logró la adquisición de las instalaciones. Las instalaciones presentaban condiciones de deterioro y

casi abandono, por lo que se iniciaron los procesos de remodelación, adecuación del edificio y jardines. El hotel inició ofreciendo servicios de alojamiento y convenciones. Actualmente, cuenta con 30 habitaciones, 2 salones para eventos con capacidad para 200 personas y un salón para reuniones.

El restaurante Vaqueros, cuenta con una gama de menús a su selección, ofrece el servicio de desayunos estilo tradicional y buffet, almuerzos, cenas y refacciones, que harán más armónica la estadía en las instalaciones.

El hotel se encuentra a la orilla del lago de Atitlán, uno de los atractivos turísticos de Guatemala más visitados. Rodeado de tres volcanes, Atitlán, Tolimán y San Pedro, ofrece un paisaje asombroso, que lo convierte en una joya natural que relaja a miles de viajeros que deciden quedarse a vivir en los pueblos que se encuentran alrededor.

## **1.2 Planeación estratégica**

Es el proceso que se utilizará para marcar los objetivos generales, la formulación de estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar los objetivos deseados. El conjunto de elementos que utilizaremos para dar dirección a la planeación estratégica son los siguientes.

### **1.2.1 Misión**

Ofrece servicios turísticos de destacada calidad y exclusividad; es por eso que el compromiso se orienta hacia la satisfacción de las expectativas de los clientes, por medio de una destacada actitud de servicio y cordialidad.

Se trabaja bajo la convicción de que el trabajo en equipo, pro-actividad, conciencia socio-ambiental, responsabilidad, honestidad y humanidad en las actividades conlleva hacia la mejora continua y al desarrollo sostenible, lo que conlleva a la lealtad al proyecto que se construye.

### **1.2.2 Visión**

Ser una empresa turística reconocida a nivel internacional por la calidad de los productos y servicios, constante innovación, gestión y mejora de la calidad para el bienestar de los clientes, familiares, compañeros de trabajo y el suyo a través de la responsabilidad social, ambiental y productiva. Conformar el equipo de trabajo más feliz con evidente actitud de servicio y positivismo.

### **1.2.3 Valores**

- Liderazgo: todos son líderes positivos en el desarrollo de las actividades, enseñando con el ejemplo y el esfuerzo por llevar al equipo a lograr los mejores resultados.
- Calidad: superar las expectativas y los intereses de los clientes mediante una evidente actitud de servicio, vocación y amabilidad. Todos están comprometidos con la entrega de bienes y servicios de calidad sobresaliente.
- Servicio: ofrecer el mejor esfuerzo por lograr el éxito de las acciones; diferenciándose por una actitud de servicio, una sonrisa y un especial interés por la plena satisfacción de los clientes.

- Innovación: son un equipo generador de ideas, aportando cambios significativos para el mejoramiento de las condiciones socio-ambientales de la empresa.
- Comunicación: fundamentan un equipo de trabajo que se asemeja a una gran familia.
- Respeto: reconocer el valor incontable de cada uno de los miembros del equipo de trabajo, brindar el espacio y humanizar las acciones.
- Honradez: promover el respeto a los bienes ajenos y participar en la creación de un agradable ambiente laboral.
- Lealtad: construir un proyecto mutuo para que todos crezcan con la empresa y participen de las actividades productivas, con una visión responsable de la situación socio-ambiental del entorno.
- Conciencia socio-ambiental: todos se preocupan por la situación socio-ambiental mundial actual. Realizar cada una de las acciones en conciencia de los efectos que éstas causarán sobre el ambiente y la sociedad. Participar activamente con programas de saneamiento ambiental y de desarrollo social, generando desarrollo.

## 1.2.4 Estructura organizacional

Figura 2. Estructura organizacional del hotel Jardines del Lago



## 1.2.5 Políticas del hotel

Las políticas son normas que señalan, en términos no específicos, lo que se debe hacer. El hotel Jardines del Lago regula las siguientes políticas que ayudan para el desarrollo sostenible y mantener un ambiente agradable dentro de las instalaciones.

### 1.2.5.1 Política de sostenibilidad del hotel

#### a) Dimensión ambiental

- Eficiencia en el uso de los recursos e insumos.
- Reciclaje efectivo de los desechos sólidos.

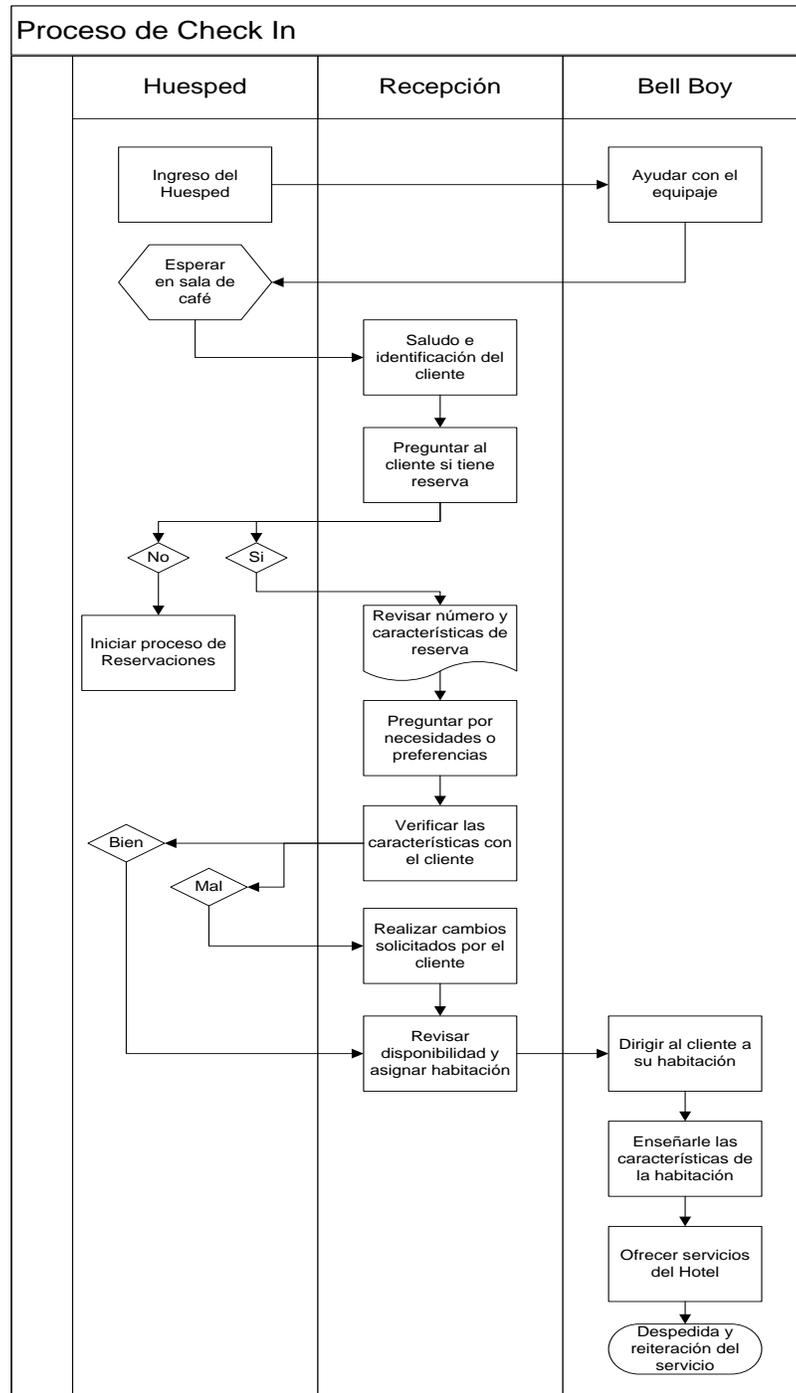
- Preservación del medio ambiente y la belleza natural.
  - Buen manejo de recursos.
- b) Dimensión social
- Desarrollo constante de las destrezas y habilidades del personal.
  - Ambiente saludable y seguro para los empleados.
  - Oportunidades de empleo para las personas de la comunidad.
  - Promotores de la cultura regional.
- c) Dimensión económica
- Estabilidad financiera.
  - Clientes satisfechos.
  - Apertura de nuevos mercados.

#### **1.2.5.2      *Chek-in* (hora de entrada al hotel)**

En los hoteles, el *check-in* es usado para indicar la hora de entrada que el huésped tiene para poder registrarse en el hotel y obtenga su habitación, así sea el caso que el huésped haya reservado con anticipación la habitación y al momento del registro se le serán entregadas las llaves de la habitación, quedando a cargo el huésped de la misma.

La hora de entrada o *check-in* para los huéspedes del hotel Jardines del Lago es a las 15:00 h.

**Tabla I. Flujograma de servicio *check-in***



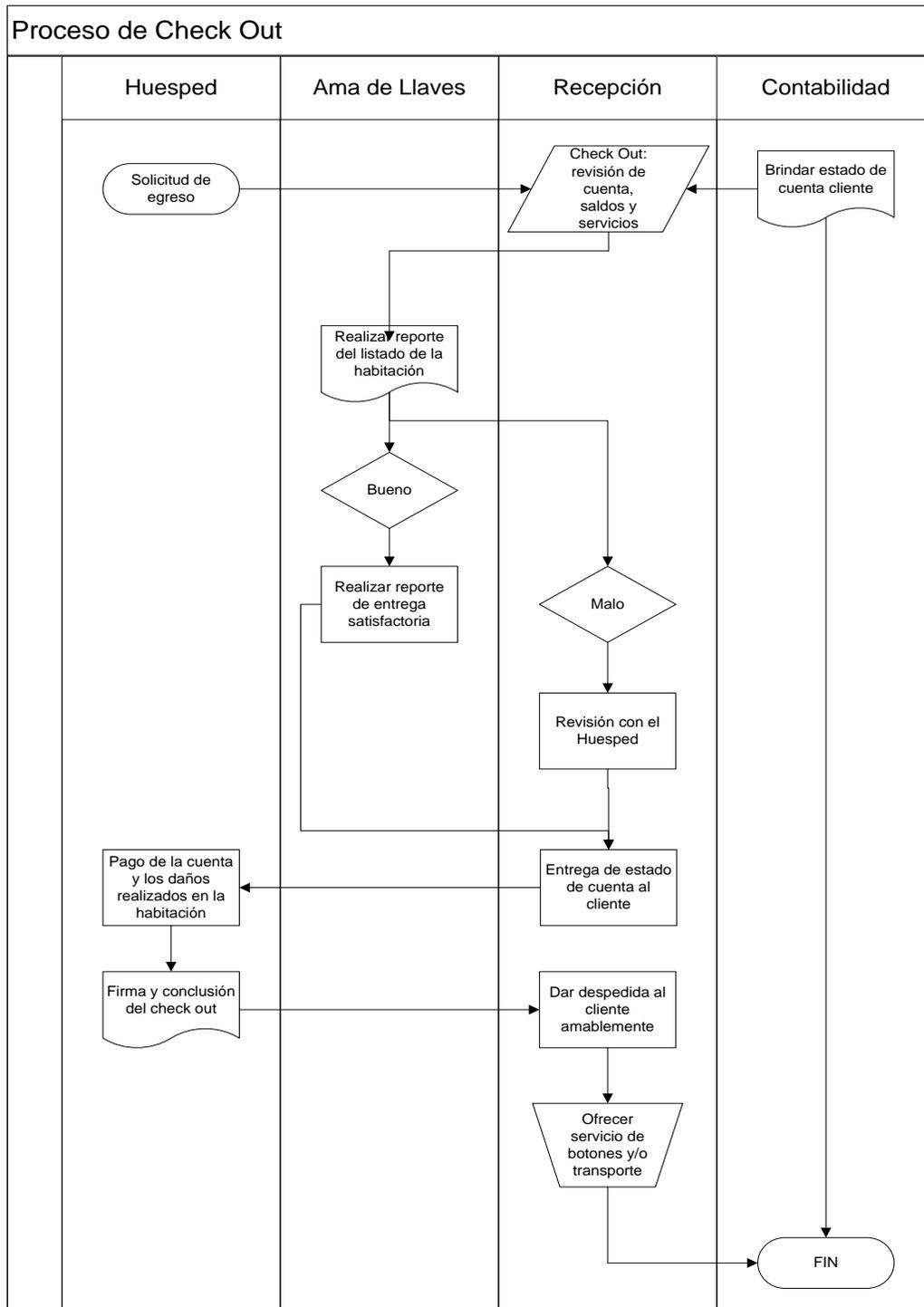
Fuente: Ericka Isabel Ralón de León

### 1.2.5.3 **Check-out (hora de salida del hotel)**

En los hoteles, el *check-out* es usado para indicar la hora que tiene el huésped para salir de la habitación y entregar las llaves de la habitación, regularmente es una o dos horas antes de la hora del *check-in*, debido a que ese tiempo es requerido para limpiar la habitación, en caso de que el hotel esté lleno.

La hora de salida o *check-out* para los huéspedes del hotel Jardines del Lago es a las 13:00 h.

**Tabla II. Flujograma de servicio *check-out***



Fuente: Ericka Isabel Ralón de León

#### **1.2.5.4 Fumadores**

El congreso de la república de Guatemala, el 25 de noviembre de 2008 aprobó el Decreto 74-2008 sobre la Creación de Ambientes Libres de Humo de Tabaco. Este tiene como fin principal preservar la salud y la protección de la población no fumadora y no consumidora del tabaco. La ley establece que por incumplir con la prohibición de no fumar se establecen sanciones como el cierre temporal del establecimiento durante 15 días, la reincidencia será penada con el doble de este período.

##### **1.2.5.4.1 Fumadores**

Según Artículo 4, del Decreto 74-2008, se consideran áreas de prohibición de fumar las siguientes: habitaciones de hoteles y moteles, que sean destinadas a huéspedes en áreas de fumar, siempre y cuando no exceda del 20% del total de las habitaciones del hotel. Todas las habitaciones de fumar deben estar en el mismo piso, ser continuas, y el humo de esas habitaciones no debe infiltrarse en otras áreas donde fumar está prohibido. El hotel Jardines del Lago no cuenta con habitaciones que sean destinadas para fumadores.

##### **1.2.5.4.2 No fumadores**

Según el Artículo 3, del Decreto 74-2008, se prohíbe fumar o mantener encendidos cualquier tipo de productos de tabaco en lugares públicos cerrados, en lugares de trabajo, en cualquier medio de transporte de uso público, colectivo o comunitario. El hotel Jardines del Lago cumple con las políticas de no fumadores y en las áreas como restaurante, lugares cerrados y habitaciones, no es permitido fumar.

#### **1.2.5.5 Mascotas**

El hotel Jardines del Lago cuenta con la política de derecho de admisión a mascotas. El único animal que puede tener estadia dentro del hotel es el perro, siempre y cuando esté debidamente entrenado y el propietario de la mascota se comprometa a cubrir los gastos por cualquier destrozo que pueda causar la mascota dentro del hotel.

#### **1.2.5.6 Derecho de admisión**

El hotel Jardines del Lago se reserva el derecho de admisión, esto quiere decir, que si hay alguna persona que no cumple con las expectativas de un huésped, no se permite el alojamiento del mismo o hasta puede ser retirado del hotel, si fuese necesario.

## 2 SITUACION ACTUAL

### 2.1 Productos y servicios del hotel

El hotel Jardines del Lago ofrece a sus clientes los servicios de alojamiento, restaurante y servicios complementarios (*banquetes y convenciones*).

En cuanto al alojamiento, el hotel ha sido reformado en su totalidad, finalizándose las obras en noviembre de 2010, ofreciendo el encanto de su tradición. La calidad en cuanto a materiales empleados así como la decoración llevada a cabo cuidadosamente, hacen del hotel uno de los más importantes del municipio.

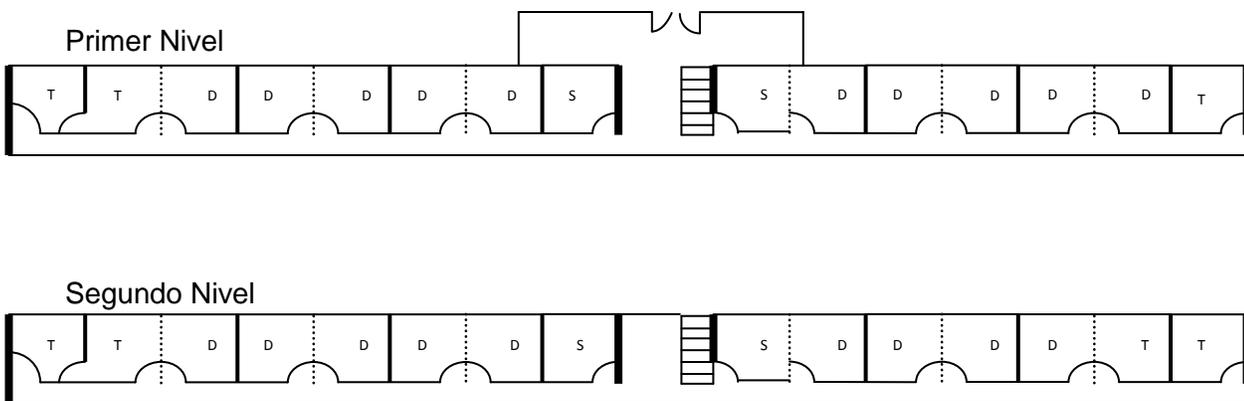
**Figura 3. Hotel Jardines del Lago**



## 2.1.1 Habitaciones

Actualmente se dispone de 30 habitaciones, cada una de ellas cuenta con un estilo tradicional del municipio, dándole un diseño cultural y elegante para el huésped.

**Figura 4. Distribución de habitaciones**



S = Habitación sencilla

D = Habitación doble

T = Habitación triple

### 2.1.1.1 Tipos de habitaciones

El hotel ofrece 30 diferentes estilos de habitaciones, cada una de ellas identificadas con el nombre de los diferentes pueblos que se encuentran a la orilla del lago de Atitlán, y están divididas por:

- Cuatro habitaciones sencillas
- Diecinueve habitaciones dobles
- Siete habitaciones triples

**Figura 5. Habitación sencilla con diseño típico de Sololá**



## **2.1.2 Alimentos**

Ofrece una amplia oferta gastronómica durante el día, alta cocina y restaurante de lujo, se ha convertido en un cotizadísimo espacio gastronómico de Panajachel. Exquisitamente decorado, en él, todo está pensado para deleitar a los más exquisitos paladares con una carta que cambia según la temporada.

### **2.1.2.1 Restaurante Vaqueros**

Situado en un ambiente único de relajación y misticismo frente al lago de Atitlán. En la finca Santa Leonor, se produce la miel y los lácteos, las hortalizas que se utilizan en los platillos, son producidas localmente y brindan acompañamiento a los productores para desarrollar vegetales de mayor calidad.

#### **2.1.2.1.1 Desayuno**

Donde se puede disfrutar de un completo surtido de productos frescos, con sugerencias para todos los gustos y se ofrece de dos formas:

#### **2.1.2.1.1.1 Tradicional**

Se ofrece una gama de diferentes desayunos a su elección. Los menús tradicionales son:

- 2 Huevos al gusto, acompañados con frijoles volteados, jamón o longaniza o chorizo, queso, crema, jugo, café o té, tortillas o pan.
- 3 Panqueques, acompañados con fruta de la temporada, miel de abeja o maple, jugo, café o té.
- Omelet de jamón y queso, acompañado de frijoles volteados, queso, crema, jugo, café o té, pan o tortillas.
- 4 rodajas de pan integral, acompañadas con miel o jalea, mantequilla, frutas de la temporada, jugo, café o té.

#### **2.1.2.1.1.2 Buffet**

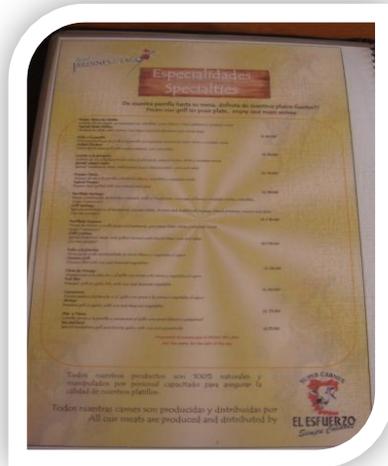
El buffet se realiza cada sábado, domingos y días festivos; ofrece gran variedad de alimentos como lo son huevos al gusto, panqueques, fruta (según la época), queso, crema, frijoles, jamón, tocino, longanizas, chorizos, pan, tortillas, yogurt, jugo, café y té. Todos los alimentos son a su elección y se tiene la política de todo lo que pueda comer.

### **2.1.2.1.2 Almuerzos**

Se ofrece variedad de almuerzos típicos para su elección, pedidos a la carta, algunas especialidades de los almuerzos dentro del restaurante del hotel Jardines del Lago es:

- **Asado Típico de Atitlán**  
Lomito de res asado, acompañado de cebollitas, arroz blanco, frijol, plátanos y ensalada mixta.
- **Pollo a la Parrilla**  
Deliciosa pechuga de pollo a la parrilla acompañada de puré de papa, elote y ensalada mixta.
- **Parrillada Santiago**  
Piezas combinadas de lomito y puyazo, pollo y longanizas, con papa al horno, ensalada mixta y cebollitas.
- **Parrillada Vaquera**  
Piezas de lomito y pollo asado a la barbacoa, con papas fritas, elote y ensalada mixta.

**Figura 6. Carta de menús para almuerzos**



**Fuente: Restaurante hotel Jardines del Lago**

#### **2.1.2.1.3 Cenas**

Se ofrece variedad de cenas típicas, según su selección, pedidos a la carta. Los menús que se ofrecen en la cena son una parte de la carta de almuerzos y una parte de la de refacciones.

#### **2.1.2.1.4 Refacciones**

Las refacciones del hotel Jardines del Lago son especialmente para disfrutar de una tarde a la orilla del lago, se ofrecen refacciones ordenadas a la carta. Las refacciones más ordenadas en el restaurante son:

- Phylly (Sándwich de Lomito y Queso)  
Delicioso lomito salteado con cebollas, chile pimiento, champiñones y queso de la casa. Incluye papas fritas.

- Sándwich de Pollo  
Pechuga de Pollo asada a la plancha con queso, aderezo de la casa.  
Incluye papas.
- Jamón y Queso Deleite  
Jamón y queso fundido, en pan ligeramente tostado. Incluye papas fritas.

**Figura 7. Carta de menús para refacciones**



**Fuente: Restaurante hotel Jardines del Lago**

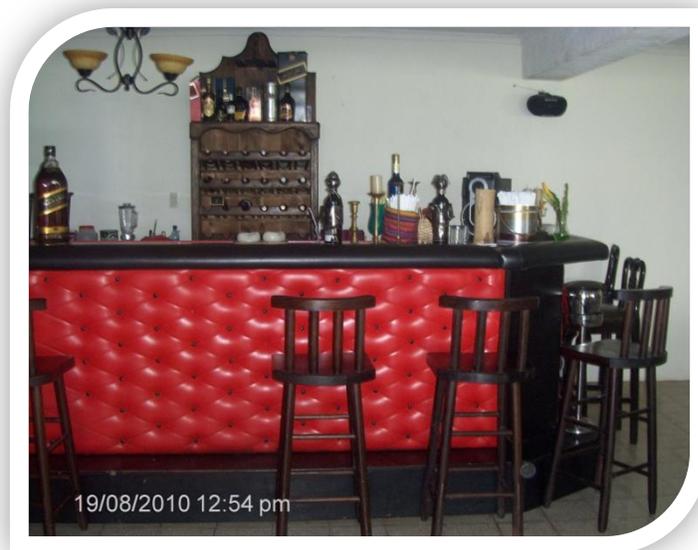
### **2.1.3 Servicio de bar**

En el bar del hotel, Jardines del Lago, se ofrecen los mejores licores nacionales e internacionales, cristalería específica, experiencia en servicio. Los licores más comunes dentro del bar son:

- Vodka: Finlandia.
- Ron: Bacardi y Botran.
- Tequila: Jose Cuervo Tradicional y Reposado.
- Whisky: Jhonnie Walker Red, Black, Green, Gold y Blue Label.
- Vermuth: Martini Bianco, Rosso y Extra Dry.

- Anisados: Sambuca.
- Licores: Baileys, Cafetto, Frangelico, GrandMarnier y Malibu.
- Cerveza: Gallo, Brahva, Corona y Dorada Ice.
- Línea de Gaseosas: Pepsi Cola, Coca Cola y Salvavidas.

**Figura 8. Bar del hotel Jardines del Lago**



#### **2.1.4 Sal3n de convenciones y banquetes**

El centro de convenciones Jardines del Lago, se destaca por brindar un servicio de calidad y con calidez humana. Se cuenta con un equipo de trabajo entregado a la realizaci3n exitosa de su evento, tambi3n con instalaciones de primer y segundo nivel para la realizaci3n de eventos corporativos y sociales. Acorde a las pol3ticas ambientales del hotel, se ha desarrollado un jard3n org3nico que permite el desarrollo de eventos al aire libre y ante la bella vista del lago de Atitl3n. Los salones y jardines se adecúan para la realizaci3n de eventos exclusivamente apegados a sus preferencias.

## **2.2 Categorización por estrella del hotel**

Los hoteles, se clasifican por medio de estrellas, y el rango va de una estrella a cinco estrellas, y es por medio de esta clasificación que se decidirá el nivel de servicio y atención del hotel.

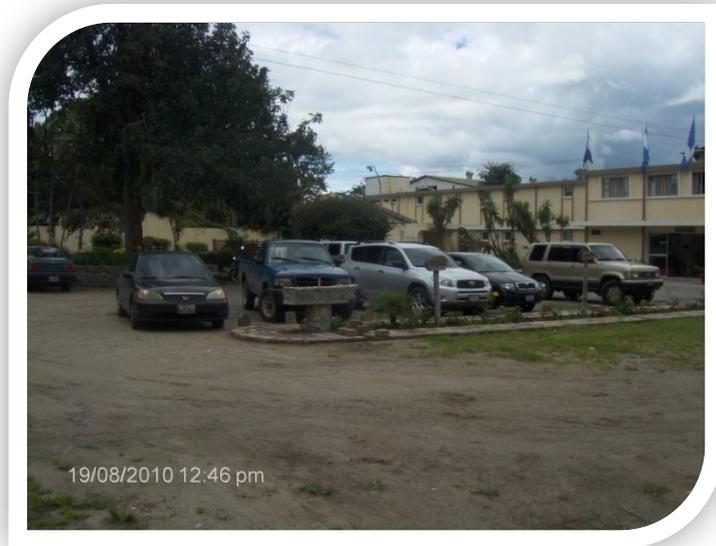
### **2.2.1 Evaluación del hotel en base a la norma COGUANOR NTG 182 002**

La norma COGUANOR NTG 182 002, es un proyecto que se analiza en la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR), adscrita al Ministerio de Economía de Guatemala. Es utilizada para estandarizar parámetros de servicio y atención al cliente, y establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico para la categorización de 1 a 5 estrellas en Guatemala.

#### **2.2.1.1 Área de parqueos**

Según los requisitos del proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002, para la categorización de 3 estrellas, si es obligatorio contar con un área de parqueos dentro o fuera del recinto del hotel para uso exclusivo de los huéspedes, con una señalización adecuada para identificar cada parqueo. Para esta categorización no es necesario prestar el servicio de *valet parking*.

**Figura 9. Parqueo del hotel Jardines del Lago**



#### **2.2.1.1.1 Cantidad de parqueos**

El hotel cuenta con un área aproximada de 225 m<sup>2</sup> útil para el área de parqueos, con una capacidad aproximada para 20 vehículos.

#### **2.2.1.1.2 Señalización de Parqueos**

El área de parqueos esta señalizada por líneas pintadas con cal, con una distancia de 3 metros de ancho y 4 metros de largo.

#### **2.2.1.1.3 Servicio de *valet parking***

El hotel no cuenta con el servicio de *valet parking*.

#### **2.2.1.1.4 Vigilancia de parqueos**

La vigilancia de parqueos del hotel es realizada por 3 turnos de 6 horas cada uno. Una persona armada por turno es la encargada de velar por la seguridad y el bienestar de los vehículos de los turistas.

#### **2.2.1.2 Señalización interna**

Según el proyecto de norma COGUANOR 182 002, para la categorización de tres estrellas, debe contar con un sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.

El hotel Jardines del Lago tiene identificado con un diseño elaborado con pintura de aceite color negro, cada una de las habitaciones, salones de convenciones, baños, restaurantes, lavandería y recepción.

**Figura 10. Identificación de la habitación 101**



### **2.2.1.3 Instalaciones del hotel**

El hotel cuenta con una fachada moderna acorde para la época, los jardines que acompañan a la estructura hacen que la estadía dentro del hotel sea más amena para el turista.

#### **2.2.1.3.1 Entradas**

Según la categorización de 3 estrellas el hotel, tiene que tener estrictamente entrada exclusiva para huéspedes y una entrada exclusiva para personal de servicio.

##### **2.2.1.3.1.1 Entradas para clientes**

- Una para la entrada directa a la recepción.
- Una para entrar directo a los salones de convenciones.

**Figura 11. Entrada a los salones de convenciones**



#### **2.2.1.3.1.2 Entradas para colaboradores**

- Una entrada a la cocina del hotel.
- Una entrada que conduce a los jardines del hotel.

#### **2.2.1.3.2 Rampas y escaleras para personas con discapacidad**

Para la categorización de 3 estrellas, es necesario que el hotel cuente con rampas y escaleras con accesibilidad al medio físico para personas con capacidades especiales.

El hotel cuenta con una rampa para discapacitados que conduce a los salones de convenciones y al segundo nivel del hotel.

#### **2.2.1.3.3 Servicio telefónico**

Para la categorización de 3 estrellas es necesario contar con servicio telefónico para llamadas nacionales e internacionales, también contar con servicio telefónico de llamadas desde la recepción durante las 24 horas del día con transferencia a las habitaciones.

Actualmente, solo se cuenta con el servicio telefónico de la recepción del hotel.

#### **2.2.1.3.4 Servicio de internet**

Para la categorización de 3 estrellas es indispensable contar con servicio de conexión a internet en algún lugar de uso común.

Se cuenta con un sistema inalámbrico *wi-fi* dentro de las instalaciones del hotel, y por si el huésped no posee una computadora, se ofrece el servicio de una computadora disponible las 24 horas ubicada en la recepción

#### **2.2.1.3.5 Sistema de iluminación de emergencia**

La norma indica que debe de ofrecer el servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común.

Actualmente, el hotel no cuenta con sistema de iluminación de emergencia.

#### **2.2.1.3.6 Extintores**

Según la categorización de 3 estrellas, es necesario contar con extintores dentro de las instalaciones del hotel.

El hotel no cuenta con extintores dentro de sus instalaciones.

#### **2.2.1.3.7 Iluminación en pasillos**

Para la categorización de 3 estrellas, es necesario tener una iluminación mínima de pasillos de 161 luxes.

Los pasillos están iluminados por bombillas de carbón que brindan una potencia de 75 watt.

#### **2.2.1.3.8 Señalización de emergencias**

Para la categorización de 3 estrellas, es necesario tener debidamente señalizadas las salidas de emergencia del hotel.

La señalización dentro del hotel no cumple con los requerimientos de un plan de acción de seguridad.

#### **2.2.1.3.9 Servicios sanitarios**

Para cumplir con la norma y la categorización de 3 estrellas, el hotel tiene que contar con servicios sanitarios generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares.

El hotel cuenta con diferentes sanitarios que están divididos en sanitarios para clientes y sanitarios para colaboradores.

**Figura 12. Servicio sanitario**



**2.2.1.3.9.1 Para clientes**

Se encuentran ubicados:

- Uno para damas y caballeros, enfrente de la recepción.
- Uno para damas y uno para caballeros, en el primer nivel, donde se encuentra ubicado el restaurante.
- Uno para damas y uno para caballeros, en el segundo nivel, en los salones de convenciones.

**2.2.1.3.9.2 Para colaboradores**

- Uno para damas y uno para caballeros a un costado de la lavandería del hotel.

#### **2.2.1.4 Habitaciones del hotel**

Según los requerimientos de la norma COGUANOR NTG 182 002 para el análisis de categorización de 3 estrellas son los siguientes:

##### **a) Seguridad en las habitaciones**

Las habitaciones deben de contar con un mínimo de seguridad para el huésped.

- Mirilla en la puerta de entrada.
- Cerraduras en las ventanas.
- Dispositivo de seguridad interno en la puerta principal.
- Instrucciones de emergencia detrás de las puertas de las habitaciones.

Las habitaciones del hotel, para seguridad de los huéspedes, cuentan con cerraduras en las ventanas y en la parte interna de la puerta principal se encuentra instalada una cadena de seguridad.

##### **2.2.1.4.1 Baño privado**

Cada habitación tiene que tener su baño privado, llenando los siguientes requisitos.

- Inodoro con asiento y tapa.
- Lavamanos y ducha.
- Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.
- Iluminación eléctrica junto al espejo.
- Tomacorriente con indicación de voltaje.

- Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos.
- Regadera de ducha.
- Presión de agua 20 a 30 psi.
- Piso no alfombrado.
- Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
- Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
- Dos juegos de toallas (baño y manos) por baño y una toalla de piso.
- Jabón en lavamanos.
- Papel higiénico y repuesto.
- Shampoo.
- Secador de cabello a solicitud del huésped.

Los baños de las habitaciones del hotel cuentan con:

- Un inodoro con asiento y tapa.
- Un lavamanos y una ducha.
- Un espejo medio cuerpo sobre lavamanos.
- Tomacorriente con indicación de voltaje.
- Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos.
- Regadera de ducha.
- Presión de agua 20 a 30 psi
- Piso no alfombrado.
- Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
- Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
- Dos juegos de toallas (baño y manos) por baño y una toalla de piso.
- Un jabón en lavamanos.
- Un rollo de papel higiénico y uno de repuesto.
- Una bolsita de 10 ml de shampoo.

- Secador de cabello a solicitud del huésped.

**Figura 13. Sanitarios de habitaciones**



#### **2.2.1.4.2 Servicio telefónico**

Según la norma, se necesita servicio telefónico (interno y nacional) desde la recepción durante las 24 horas del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones.

El hotel no cuenta con servicio telefónico en las habitaciones.

#### **2.2.1.4.3 Televisión**

Según la norma COGUANOR 182 002 hay que ofrecer el servicio de televisor a color de 21 pulgadas, como mínimo, con control remoto por habitación y con disponibilidad de cable según la zona.

En cada una de las habitaciones se encuentra un televisor a color de 25", con control remoto y servicio de cable.

#### **2.2.1.4.4 Muebles en las habitaciones**

Los requisitos mínimos para la categorización de 3 estrellas son:

- Mesa de noche.
- Una silla por habitación.
- Escritorio o mesa.
- Closet o ropero.
- Portamaletas.
- Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.
- Lámparas de 60 W o equivalentes ahorrativas.
- Lámparas de lectura de 100 W o equivalente ahorrativo.
- Artículos decorativos en las paredes.
- Cortinas decorativas y velo.
- Aparato telefónico.
- Caja de seguridad (si no se presta el servicio en recepción).

El hotel en las habitaciones cuenta los siguientes muebles:

- Una mesa de noche.
- Una mesa pequeña.
- Un closet y un ropero pequeño.
- Un interruptor de luz junto a la puerta de acceso.
- Una lámpara de noche de 60 W.
- Lámparas de lectura de 100 W o equivalente ahorrativo.
- Artículos típicos que adornan las paredes.
- Cortinas típicas y velo.

#### **2.2.1.5 Restaurante**

Según la norma COGUANOR NTG 182 002 es obligatorio contar con servicio de desayuno tipo continental y americano.

El restaurante cuenta con servicio de desayunos buffet, americano y continental.

#### **2.2.1.6 Centro de convenciones y eventos**

Según la norma COGUANOR NTG 182 002 no es obligatorio contar con servicio de centro de convenciones y eventos. Únicamente para la categorización de 4 estrellas.

El hotel si cuenta con salones especiales para eventos.

### **2.2.1.7 Bar**

Según la norma COGUANOR NTG 182 002 no es obligatorio contar con servicio de bar. Únicamente para la categorización de 4 estrellas. El hotel Jardines del Lago ofrece el servicio de bar dentro del restaurante.

### **3 PROPUESTA Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE NORMA COGUANOR 182 002**

La norma COGUANOR NTG 182 002, es la encargada de regular lineamientos y requerimientos para la prestación de servicio dentro de las instalaciones del hotel, según los parámetros que establece la norma. El Hotel Jardines del Lago se verificará para una categorización de 3 estrellas.

#### **3.1 Instalaciones**

Para aplicar a la categorización de tres estrellas de la norma COGUANOR NTG 182 002, se ofrece la siguiente propuesta.

##### **3.1.1 Área de estacionamiento**

El estacionamiento es una de las aéreas importantes del hotel, según los requerimientos de la norma COGUANOR NTG 182 002, para la categorización de 3 estrellas, es necesario realizar una distribución del área y realizar la señalización necesaria con medidas estándares de 5 m de largo, 3 m de ancho de cada parqueo.

##### **3.1.1.1 Señalización de estacionamiento**

Se pretende realizar una mejora en la señalización de cada parqueo para la distribución de los vehículos de los huéspedes.

- a. La línea divisora de cada parqueo será de 5 m de largo y 10 cm de ancho. Se hará de piedra caliza alba de 20 mm de espesor, 25 cm de largo y 10 cm de ancho.

Se utilizarán 20 piedras de 25 cm de largo, 10 cm de ancho y 20 mm de espesor, para realizar la marca de una línea de 5 metros de largo, el costo unitario de cada piedra es de: Q. 5,00

- b. Se colocarán cuatro señales en el estacionamiento que indique a los huéspedes que se parqueen de retroceso por estándares de seguridad.

El costo unitario de cada señal de parqueo de retroceso, de 0,61 metros de ancho y 0,91 metros de largo con poste, es de Q. 584,00.

**Figura 14. Señal de estacionamiento de parqueo de retrocesos**



### 3.1.1.2 Espacio de estacionamiento

Se tiene un área total de 400 m<sup>2</sup>, la cual se utilizará para ampliar el estacionamiento para el uso de los huéspedes.

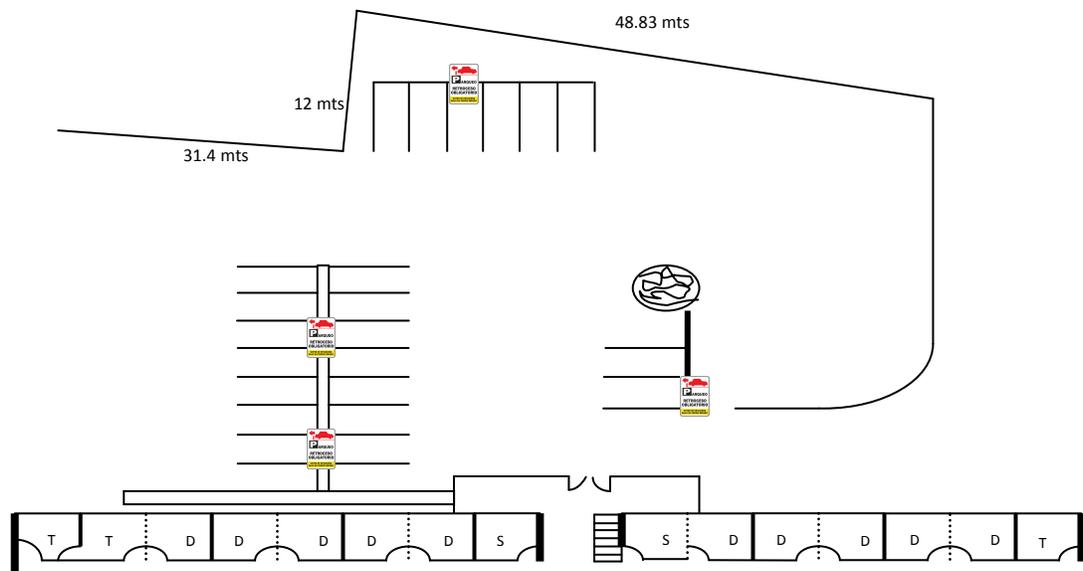
Cada estacionamiento tendrá una medida estándar de 3 m de ancho y 5 m de largo para hacer un total de 25 parqueos.

El costo total para el reordenamiento del estacionamiento del hotel Jardines del Lago es el siguiente:

Costos:

• 25 líneas de piedra caliza	Q. 2 500,00
• 4 señales de parqueo de retroceso	<u>Q. 2 336,00</u>
Total	<b>Q. 4 836,00</b>

**Figura 15. Distribución y señalización de parqueos**

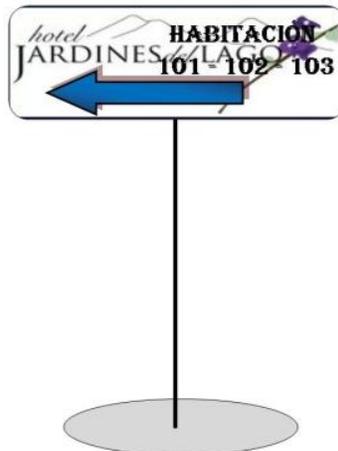


### 3.1.2 Señalización interna

La propuesta para la señalización interna del hotel es la siguiente:

- a. Se colocarán señales identificando la dirección de cada una de las habitaciones del hotel, de 1,5 m de alto, 0,20 m de ancho y 0,4 m de largo, el costo de cada una de las señales es de Q. 215,00.

**Figura 16. Diseño de ubicación de las habitaciones**



- b. Se colocarán letreros acrílicos de 0,25 metros de ancho y 0,30 m de largo, identificando que no se puede fumar en los pasillos, el restaurante, y los salones de eventos, el precio unitario de cada acrílico es de Q. 185,00.

Costos:

• 6 Señales de identificación	Q. 1 290,00
• 10 acrílicos de no fumar	<u>Q. 1 850,00</u>
Total	<b>Q. 3 140,00</b>

**Figura 17. Acrílico de prohibido fumar**



### **3.1.3 Servicio de ascensor**

El servicio de ascensor no es factible realizarlo en el hotel, debido a que solo cuenta con dos niveles para habitaciones, y según la norma COGUANOR NTG 182 002, es indispensable el servicio de ascensor en edificios de tres o más pisos. El hotel cuenta gradas en la entrada principal para dirigirse a las habitaciones del segundo nivel, gradas en el restaurante que conducen a los salones de convenciones y una rampa que se encuentra en el parqueo que conduce a las habitaciones y salones de convenciones del segundo nivel.

### **3.1.4 Servicio telefónico**

El servicio telefónico, es indispensable para el huésped. Para la categorización de 3 estrellas se pide que se coloque un teléfono en cada habitación del hotel.

### 3.1.4.1 Público

Se propone comprar dos teléfonos monederos RC – 3000, que serán conectados a una línea extra que se contratara con el servicio de TELGUA, el teléfono le cobrara Q.1,00 por cada 35 segundos de tiempo. El costo unitario del teléfono es de Q 2 200,00, el teléfono tendrá únicamente llamadas locales y nacionales.

Costo:

• 2 teléfonos monederos	<u>Q. 4 400,00</u>
Total	<b>Q. 4 400,00</b>

**Figura 18. Teléfono monedero**



**Fuente: Buscador de Google**

### 3.1.4.2 Privado

Se propone colocar un sistema de telefonía con un intercomunicador de 48 salidas, para conectar un teléfono en cada una de las habitaciones y tener la

comunicación directa con recepción. El precio del intercomunicador es de Q. 3 450,00 y de cada teléfono para colocarlo dentro de las habitaciones es de Q. 90,00.

Costo:

• Intercomunicador	Q. 3 450,00
• 30 Teléfonos	<u>Q. 2 700,00</u>
Total	<b>Q. 6 150,00</b>

### 3.1.5 Servicio de energía complementario

Para cumplir con la norma COGUANOR para categorizar el hotel a 3 estrellas se propone adquirir una planta eléctrica Honda con un motor GX160K1, de 4 tiempos, monocilindrico de 163 cm<sup>3</sup>, de 5,5 caballos de potencia a 3 600 rpm, arranque manual, una potencia máxima de 2 500 W, voltaje nominal de 120/240 V (monofásico), 19,2 amperios, de 3,96 galones de combustible tipo gasolina, con consumo de 0,37 galones/hora y una capacidad de consumo de 10,2 horas por tanque lleno. El precio unitario de la planta eléctrica es de Q. 7 950,00.

Costos

• Una Planta electrica marca Honda	<u>Q. 7 950,00</u>
Total	<b>Q. 7 950,00</b>

**Figura 19. Planta eléctrica EP2500CX**



**Fuente: Agencias Honda**

### **3.1.6 Sistema de Detección de Incendios**

Para cumplir con la norma COGUANOR NTG 182 002 es necesario contar con un sistema de detección de incendios, y se propone instalar detectores de humo del tipo de ionización con batería de 9v en el techo de cada una de las habitaciones del hotel.

El precio unitario de cada aparato detector de humo es de Q. 100,00

Costo:

• 30 detectores de humo	<u>Q. 3 000,00</u>
Total	<b>Q. 3 000,00</b>

**Figura 20. Detector de humo**



**Fuente: Buscador de Google**

### **3.1.7 Rociadores de agua**

Para cumplir con los requerimientos de categorización de tres estrellas de la norma COGUANOR NTG 182 002, no es necesario contar con rociadores de agua dentro de las instalaciones del hotel.

### **3.1.8 Iluminación en pasillos**

Se pretende cambiar las bombillas de carbón de 75 watt, por bombillas ahorradoras de tipo espiral con una duración de 6,000 horas de vida útil, con una potencia de 25 watt equivalente a una bombilla de 100 watt. El precio unitario de cada bombilla es de Q. 28,50.

Ventajas de la propuesta:

- Utilizan entre un 50 y un 80% menos de energía que una bombilla normal incandescente para producir la misma cantidad de luz.
- Las bombillas de bajo consumo duran hasta 10 veces más.
- Disminuir costos hasta un 60% por bombilla.

- Cuidar el medio ambiente.

Desventajas de la propuesta:

- El precio de cada bombilla es 5 veces más que una de carbón.
- Contienen un porcentaje de mercurio el cual es una sustancia toxica.
- Al momento de desecharlas se convierten en residuos peligrosos.

Costo:

• 60 bombillas ahorradoras de energía	<u>Q. 1 710,00</u>
Total	<b>Q. 1 710,00</b>

### **3.1.9 Luces de emergencias señalizadas**

Para colocar luces de emergencias señalizadas se verificará un plan de acción en casos de emergencia.

a. Salidas de emergencia:

Una salida de emergencia es la vía a seguir desde el interior de un edificio al aire libre afuera a nivel de tierra.

Se pretende colocar rótulos elaborados en PVC de 3mm con información en vinil corte electrónico sobre fondo de vinil fotoluminiscente, con medidas de 6 pulgadas de ancho y 12 pulgadas de largo, indicando la vía para la salida de emergencia. El precio unitario de cada una de las señales es de Q. 77,00

Ventajas del modelo propuesto:

- Son más fáciles de interpretar.
- El dibujo indica la dirección, por si son gradas, puertas etc.
- Tienen mayor visibilidad

Desventajas del modelo propuesto:

- No se pueden ubicar en cualquier parte de las instalaciones.
- El costo de cada acrílico es bastante elevado.

**Figura 21. Acrílico de salida de emergencia**



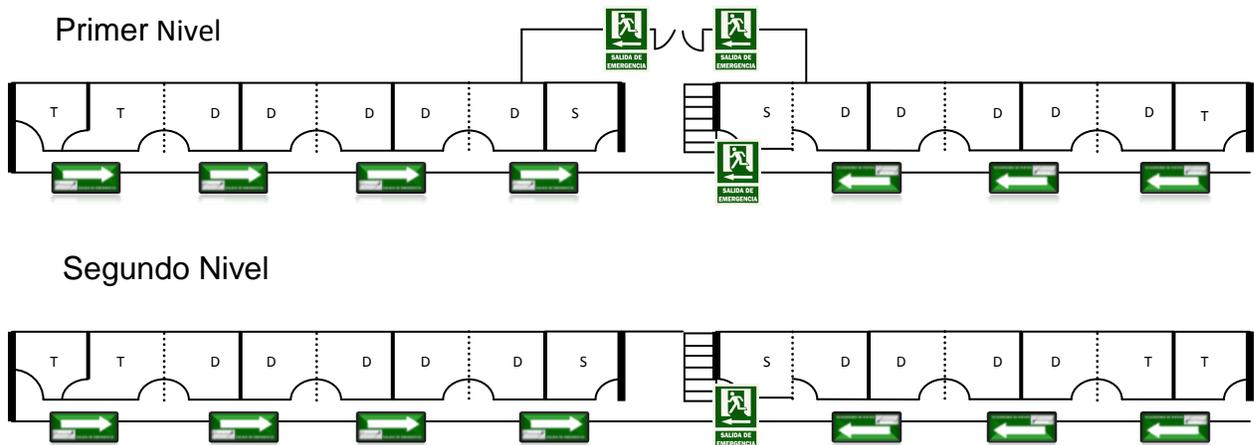
b. Señalización para vías a seguir en caso de emergencia.

Se utilizaran acrílicos de 6 pulgadas de ancho y 12 pulgadas de largo, con fondo color verde y una flecha de vinil fotoluminiscente en el centro, indicando la vía a seguir en caso de emergencia. El vinil fotoluminiscente se utilizara en vez de utilizar las luces de emergencia, en caso de que no haya luz eléctrica en un catastro. El precio unitario de cada señal es de Q 77,00

Figura 22. Acrílico de flecha de salida de emergencia



Figura 23. Distribución de señalización de emergencia



c. Lámparas de emergencia

Se propone colocar lámparas de emergencia, que son equipos de iluminación de emergencia con dos focos alógenos de 20W de potencia cada uno, con un radio de iluminación de 100 metros y con una duración de 5 horas.

Los equipos de iluminación de emergencia serán colocados en la pared de los siguientes lugares:

- 2 en cada nivel de los pasillos y se colocaran en las esquinas de cada pasillo.
- 2 en el área de restaurante.
- 4 distribuidos en los salones para eventos.
- 2 en cocina.
- 1 en recepción.

Para hacer un total de 11 equipos de iluminación de emergencia.

**Figura 24. Equipo de iluminación de emergencia**



**Fuente: Buscador de Google**

El precio unitario de cada equipo de iluminación es de Q. 350,00.

Costos:

• 6 Salidas de emergencia vinil Fotoluminiscente	Q. 462,00
• 15 acrílicos de vinil fotoluminiscente	Q. 1 155,00
• Equipo de iluminación	<u>Q. 3 850,00</u>
<b>Total</b>	<b>Q. 5 467,00</b>

### 3.1.10 Señalización de las Habitaciones del Hotel

Se elaborará un diseño con estilo de hoja de árbol, tallado en madera, de color café madera, que contenga el número de habitación y el logo del hotel Jardines del Lago, para cada habitación.

Este diseño tendrá un gran impacto en el cliente, debido a que el hotel ofrece un ambiente agradable y ecológico, ya que por el diseño que se presenta en forma de hoja de árbol y tallado en madera, se le ofrece al cliente un estilo natural dentro de las instalaciones. El precio unitario de cada diseño es de Q. 45,00.

**Figura 25. Identificación de habitación**



Costo:

• 30 diseños de madera	<u>Q. 1 350,00</u>
Total	<b>Q. 1 350,00</b>

### **3.1.11 Conexión a internet**

Como ya se cuenta con una conexión *wi-fi* y el servicio de internet en recepción, se propone aumentar la velocidad de 256 Kbps a 512 Kbps, para que así al momento de tener varias maquinas conectadas al mismo tiempo no tengan problemas de la velocidad del internet.

El costo para aumentar la velocidad de *wi-fi* es de Q. 300,00 que serian costos fijos mensuales. Entonces, se tiene Q. 3 600,00 anuales.

### **3.1.12 Centro de negocios**

Para los requerimientos de la categorización de 3 estrella de la norma COGUANOR NTG 182 002 no es necesario contar con un centro para negocios. La propuesta para optar al centro de negocios es remodelar una oficina la cual no está en funcionamiento y realizar un centro de negocios máximo para 10 personas, con una mesa de madera semi-redonda y 10 sillas de cuero alrededor.

El precio de la mesa es de Q. 7 000,00 y el precio de cada silla de cuero es de Q. 1 500,00.

Costos:

• Una mesa de madera	Q. 7 000,00
• 10 sillas de cuero	<u>Q.15 000,00</u>
Total	<b>Q. 22 000,00</b>

### **3.1.13 Servicios sanitarios generales**

En la parte de enfrente de la recepción, se encuentra ubicado un sanitario que es utilizado por damas y caballeros. Se propone colocar en el sanitario un espejo de medio cuerpo de 0,40 m de ancho y 0,50 m de largo, arriba del lavamanos.

El precio del espejo de medio cuerpo con base es de Q. 125,00

Costos:

• 15 Espejos de medio cuerpo	<u>Q. 1 875,00</u>
Total	<b>Q. 1 875,00</b>

### **3.1.14 Habitaciones**

Según la norma COGUANOR NTG 182 002, para la categorización de 3 estrellas, se debe realizar la siguiente mejora.

### 3.1.14.1 Sistema de acondicionamiento térmico

Como la temperatura promedio, en el municipio de Panajachel, oscila entre los 20° y 28° C, se propone colocar un ventilador por habitación.

El precio unitario de cada ventilador es de Q. 250,00

Costos:

• 30 ventiladores	<u>Q. 7 500,00</u>
Total	<b>Q. 7 500,00</b>

### 3.1.14.2 Baño privado

Para cumplir con los requerimientos de la norma COGUANOR de baño privado, se propone colocar una bombilla de bajo consumo espiral de 25W equivalente a una bombilla normal de 100W, arriba del espejo de medio cuerpo.

El precio unitario de cada bombilla es de Q. 28,50, el precio de cada plafonera es de Q. 8,50 para hacer un total de Q. 37,00 por unidad.

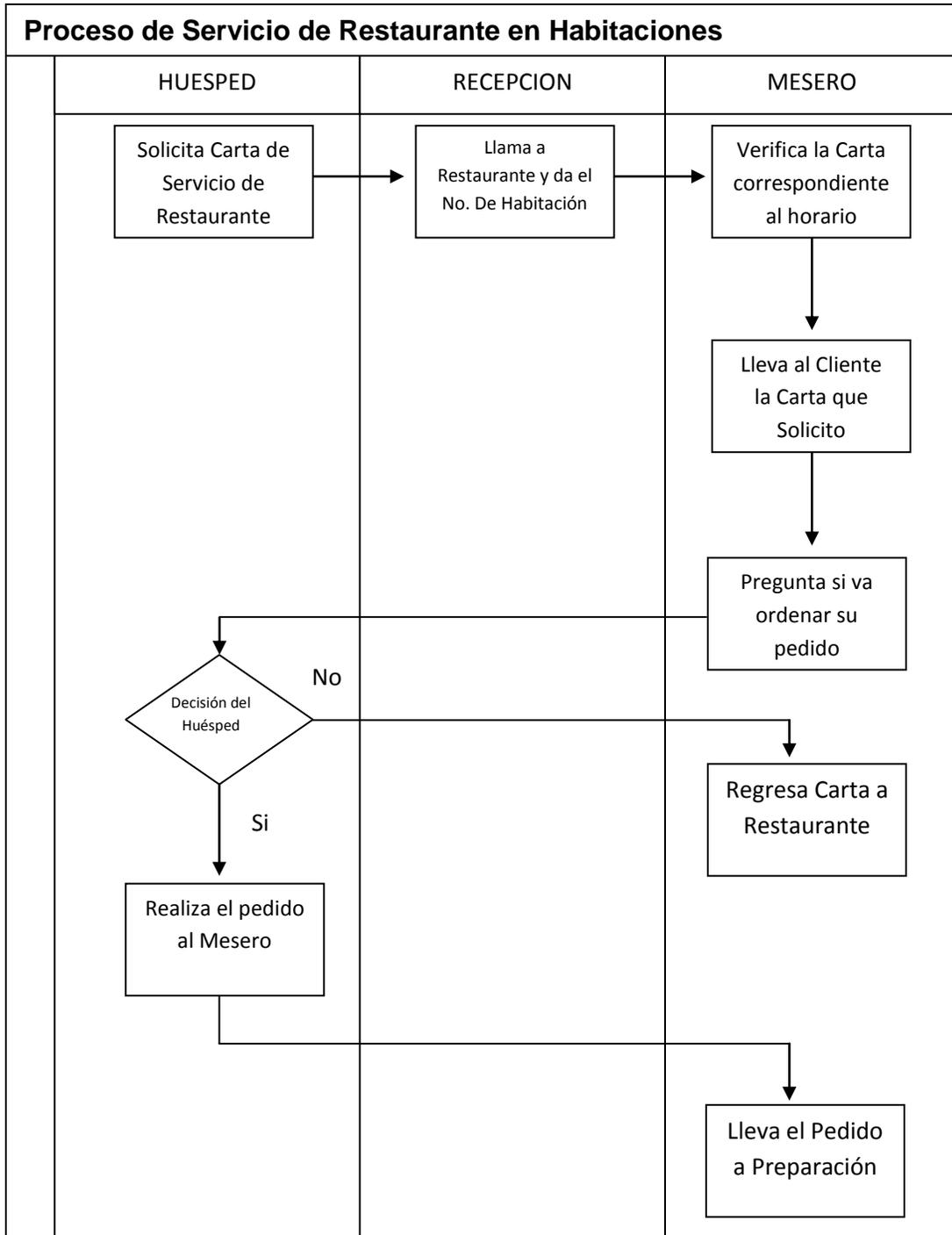
Costos:

• 30 bombillas con plafonera	<u>Q. 1 110,00</u>
Total	<b>Q. 1 110,00</b>

### **3.1.14.3 Servicio a las habitaciones de restaurante**

Se propone utilizar las cartas que se realizarán para almuerzos, desayunos, cenas y refacciones, de los diferentes tipos de menú que se ofrecen en el restaurante, para proporcionar el servicio de alimentos en las habitaciones. El servicio se realizará por vía telefónica de habitación a recepción.

**Tabla III. Flujograma de servicio de restaurante para habitaciones**



### **3.1.15 Restaurante**

El restaurante, es uno de los lugares que tiene que brindar el mayor servicio es por eso que se propone hacer los siguientes cambios.

#### **3.1.15.1 Servicio de desayunos**

Realizar una carta especialmente para los menús que se ofrecen el desayuno, el diseño de cada una de las cartas será un cuaderno tipo espiral forrado con tela típica del municipio de Sololá. Precio unitario de la elaboración de cada carta para el servicio de desayuno es de Q. 20,00.

#### **3.1.15.2 Servicio de almuerzos**

Realizar una carta especialmente para los diferentes platillos que especifique los menús de:

- Entradas.
- Plato fuerte.
- Bebidas.
- Postres.

El diseño de las cartas será un cuaderno tipo espiral con pasta de cuero. El precio unitario de la elaboración de cada carta para el servicio de almuerzo es de Q. 50,00.

### 3.1.15.3 Servicio de cenas

Realizar una carta especialmente para cenas que incluya:

- Algunos menús del desayuno.
- Todos los menús del almuerzo.
- Entradas.
- Bebidas.
- Postres.

El diseño de la carta será tipo cuaderno espiral, forrado con tela típica del municipio de Chichicastenango. El precio unitario de la elaboración de cada carta para el servicio de cena es de Q. 20,00.

### 3.1.15.4 Servicio de refacciones

Realizar una carta especialmente para el servicio de refacciones, que incluya entradas típicas, postres y bebidas, el diseño de la carta será de tipo cuaderno con espiral. El precio unitario de la elaboración de cada carta para el servicio de refacciones es de Q. 20,00.

Costos:

• 12 diseños de carta para desayuno	Q. 240,00
• 12 diseños de carta para almuerzo	Q. 600,00
• 12 diseños de carta para refacción	Q. 240,00
• 12 diseños de carta para cenas	<u>Q. 240,00</u>
Total	<b>Q. 1 320,00</b>

### 3.1.16 Lavandería

Para los requerimientos de la norma, el hotel tiene que ofrecer el servicio de lavandería a los huéspedes. Se propone instalar una lavadora y una secadora en el área de lavandería y que el servicio sea brindado por la persona que está contratada para lavandería.

Costos:

• 1 lavadora de 24 lbs	Q. 3 000,00
• 1 secadora de 36 lbs	<u>Q. 2 999,00</u>
Total	<b>Q. 5 999,00</b>

### 3.1.17 Recepción

El área de recepción, es una de las más importantes en lo que es atención al cliente, se pretende realizar una capacitación motivacional al personal, ya que ello conllevara al buen desenvolvimiento de ellos.

La motivación es importante desde el punto de vista de que son los empleados los que realizan el trabajo de la empresa, por lo que es necesario que los gerentes comprendan por qué la gente se comporta de determinada manera, para así poder influenciar su comportamiento en una forma adecuada para la empresa.

### 3.1.18 Piscina

Para los requerimientos de la norma guatemalteca para la categorización de hoteles por estrellas COGUANOR NTG 182 002, no es necesario contar con el servicio de piscina si el hotel cuenta con una categorización de 3 estrellas.

## 3.2 Análisis financiero

El hotel Jardines del Lago, ha logrado posicionarse como uno de los hoteles principales y con mayor estatus en el municipio de Panajachel, del departamento de Sololá, es por ello que se ofrece la propuesta para la categorización de tres estrellas basándose en el Proyecto de Norma COGUANOR NTG 182 002, para poder lograr las expectativas que se esperan basándonos en un *benchmarking* (medir el nivel de servicio y demanda con otros hoteles de categorización superior) y lograr posicionarse como el mejor hotel del Municipio de Panajachel.

Para realizar la implementación de categorizar el hotel Jardines del Lago a tres estrellas se sugiere solicitar un préstamo a un banco del sistema por Q 80 000,00, tomando en consideración un interés del 10%, debido a que el proyecto tiene un valor de Q 77 807,00.

Los costos que se tienen contemplados para la categorización de tres estrellas son:

- Distribución y mejoramiento del estacionamiento Q. 4 836,00
- Señalización interna del hotel Q. 3 140,00
- Implementación de teléfonos monederos Q. 4 400,00
- Implementación de teléfonos en habitaciones Q. 6 150,00

• Compra de una planta eléctrica	Q. 7 950,00
• Implementación de detectores de humo	Q. 3 000,00
• Implementación de bombillas ahorradoras	Q. 1 710,00
• Luces de emergencia señalizadas	Q. 5 467,00
• Señalización en las habitaciones	Q. 1 350,00
• Centro de negocios	Q. 22 000,00
• Mejoras en el servicio sanitario	Q. 1 875,00
• Ventiladores en habitaciones	Q. 7 500,00
• Mejoramiento de baños de habitaciones	Q. 1 110,00
• Cartas de menús del restaurante	Q. 1 320,00
• Mejora de lavandería	<u>Q. 5 999,00</u>
<b>TOTAL</b>	<b>Q. 77 807,00</b>
• Aumentar la velocidad del wi-fi	Q. 300,00 mensual

### **Ingresos y egresos del hotel Jardines del Lago.**

Se tiene el estudio de pronósticos de ingresos mensuales de:

• Habitaciones	Q. 80 000,00
• Eventos	Q. 90 000,00
• Restaurante	<u>Q. 5 000,00</u>
<b>TOTAL</b>	<b>Q. 175 000,00</b>

También se tiene el estudio de egresos mensuales de:

• Costos fijos	Q. 90 000,00
• Costos variables	<u>Q. 50 000,00</u>
<b>TOTAL</b>	<b>Q.140 000,00</b>

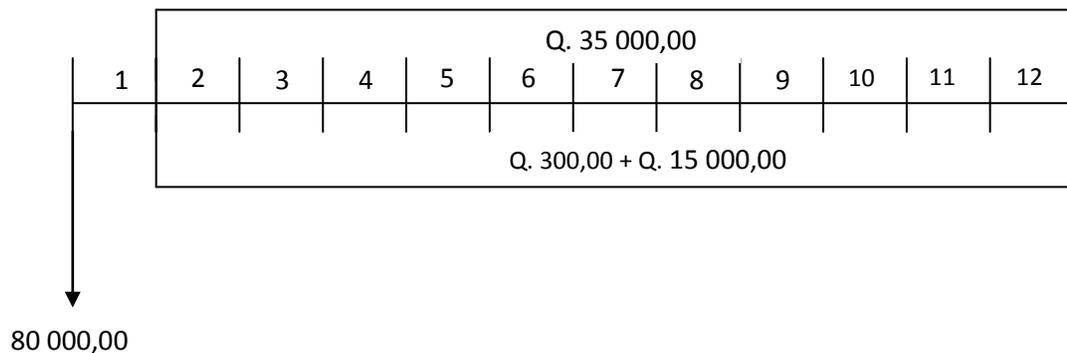
### UTILIDAD NETA

Total ingresos	Q.175 000,00
Total egresos	<u>(Q.140 000,00)</u>
Utilidad	Q. 35 000,00

### Análisis financiero por el método valor actual neto

Como la propuesta es solicitar un préstamo a un banco del sistema por Q. 80 000,00, a una tasa de interés del 10%, pagando una mensualidad del préstamo de Q. 15 000,00 y Q. 300,00 que se pagan al mes de aumentar la velocidad de internet, los ingresos mensuales del hotel son de Q. 35 000,00 se verificará por medio del valor actual neto si nos conviene o no realizar el proyecto.

Tabla IV. Flujo efectivo valor actual neto



$$VAN = -80\ 000 - 15\ 300 \frac{((1,1)^{12} - 1)}{0,1*(1,1)^{12}} + 35\ 000 \frac{((1,1)^{12} - 1)}{0,1*(1,1)^{12}}$$

$$VAN = \mathbf{Q. 54\ 229,73}$$

El VAN es mayor que cero, entonces sí se está en las posibilidades de poder realizar la categorización a tres estrellas.

## Análisis financiero por el método de la tasa interna de retorno

La tasa interna de retorno se utilizará para verificar si conviene o no el proyecto por medio del interés que apliquen.

Analizando con un 10% de interés el VAN

$$\text{VAN} = 54\,229,73$$

Analizando con un 22% de interés el VAN, y se encuentra un valor positivo que se acerque a cero.

$$\text{VAN} = 1\,309,28$$

Se analiza con un 23% de interés el VAN, y se encuentra un valor negativo que se acerque a cero.

$$\text{VAN} = -1\,490,77$$

Se procede a interpolar para verificar el resultado.

%	VAN
22	1 309,28
X	0
23	-1 490,77

$$((X - 0,22)/(0,22-0,23)) = ((0 + 1\,490,77)/(1\,309,28 + 1\,490,77))$$

$$\mathbf{X = 22,46\%}$$

Como la tasa interna de retorno es mayor al porcentaje que está cobrando el banco del sistema, si conviene hacer el proyecto porque se tiene holgura del 12,46% de interés.

## **4 IMPLANTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Se describirán las herramientas e instrumentos necesarios que servirán para la categorización de tres estrellas, basados en la norma COGUANOR NTG 182 002.

Ya se cuenta con algunas herramientas necesarias que servirán para categorizar el hotel a tres estrellas, a continuación se enumeran los pasos que deben seguirse para lograr el objetivo deseado:

### **4.1 Área de estacionamiento**

Para la implementación del área de parqueos se pretende realizar la señalización necesaria con medidas estándares e internacionales de cada parqueo que son de 5 m de largo, 3 m de ancho.

#### **4.1.1 Recolección de datos de parqueos**

Se realizarán las medidas para un área aproximada de 400 m<sup>2</sup>, del cual se pueden colocar 25 vehículos bien organizados, el tiempo para realizar la medición de parqueos será de 2 días hábiles y la realizará el personal de mantenimiento del hotel.

#### **4.1.2 Premarca del parqueo**

Luego de realizar las medidas correspondientes y tener un esquema de cómo será la distribución de parqueos, se procederá a marcar las líneas donde se colocará la piedra caliza de 25 cm de largo, 10 cm de ancho y 2 mm de

espesor, el tiempo para implementar las marcas de los parqueos es de 1 día hábil y no se podrá realizar sin antes haber terminado la recolección de datos de parqueos.

#### **4.1.3 Señalización horizontal de las líneas de parqueos**

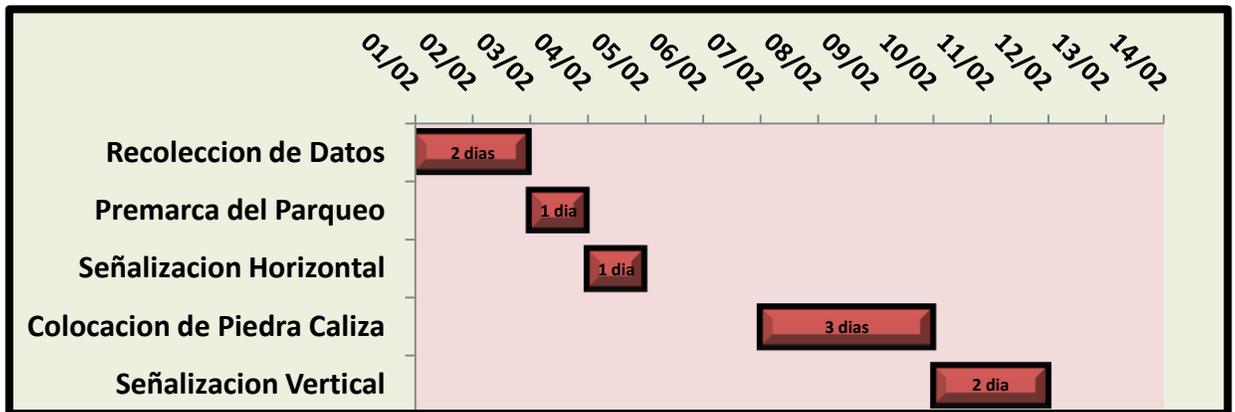
Después que se ha realizado la recolección de datos y la premarca se procederá a hacer las zanjas para la colocación de la piedra caliza en la distribución de parqueos, el tiempo para la realización de la zanja será de 1 día, tomando en cuenta que no se podrá realizar esta operación sin antes haber terminado la recolección de datos y la marcación de parqueos.

Después de haber realizado la zanja se colocará la piedra caliza, el tiempo para la colocación de la piedra caliza en las 25 líneas de 5 m cada una es de 3 días hábiles.

#### **4.1.4 Señalización vertical del parqueo del hotel**

Y por último, ya que se llevo a cabo el proceso de elaboración y distribución de parqueos se procederá a colocar la señalización correspondiente a los que es estacionarse de retroceso por estándares de seguridad. La colocación de la señalización del parqueo se realizará en 2 días, y se realizará al terminar la colocación de la piedra caliza.

**Tabla V. Diagrama de Gantt de señalización del estacionamiento.**



## 4.2 Piscina

La propuesta es categorizar el hotel a tres estrellas, la piscina no es indispensable para esta categorización, entonces se propone comenzar hacer las gestiones necesarias para continuar con el proceso de categorización y aumentar a un nivel más de estrella, el cual corresponde al nivel de cuatro estrellas en el que se requiere de la implementación de una piscina.

Se presenta una cotización en la empresa Aquasistemas de una piscina con medidas de 6 \* 10 \* 10,25 m, de 15 000 galones de agua.

- **Detalles de elaboración de la piscina**

Piso:	Concreto armado, 0.15 m de espesor.
Paredes:	Block de concreto armado con hierro estructural en ambos sentidos.
Sistema de fundición:	Manual, por concretera.

Hierro de refuerzo:	Estructural grado 40, 3/8" y más, de acuerdo a diseño estructural
Vigas y columnas:	Donde se requieran, de acuerdo al criterio de diseño.
Criterio de diseño:	Piscina llena con empujes interiores y piscina vacía con empujes exteriores y supresión

- **Acabados**

Acabados en pisos:	Marcite
Acabados en paredes:	Marcite
Tipo de desborde:	Tipo tradicional y concreto texturizado.
Bordillo perimetral:	Concreto texturizado
Diseños especiales:	Ninguno
Banquetas:	0,80 m perimetral, granito lavado u otro.

- **Tuberías**

Circuitos generales:	De succión profunda, succión superficial, de retornos, de retrolavados, llenado.
Materiales:	Tubos PVC de 1 ½" a 2" en circuitos independientes descritos.
En cuarto de bombas:	Instalación del equipo de filtración

- **Equipo depurador**

Accesorios fundición: Skimmer, rejillas, retornos, nicho para iluminación,

Equipo básico: Bomba con canasta, filtro de elemento, válvulas de operación, botoneras y sistema de arranque.

Iluminación acuática: Lámpara acuática luz blanca, de 12 voltios con su transformador 120, 12 voltios.

No incluye: licencias municipales, traslado de tierra de la excavación, acometida eléctrica desde flipon a caseta y cualquier trabajo no contemplado en este presupuesto. Si el terreno es rocoso y es necesario maquinaria para realizar la misma esto tiene un costo adicional.

### **Precio de construcción**

- **Sin mosaikado Q. 195 000,00**
- **Con mosaico Q. 226 570,00**

\* 12 meses de garantía en equipo de bombeo, filtrado y construcción de toda la piscina

\* Tiempo de entrega, 04 semanas en piscina normal sin trabajos adicionales

\* Forma de pago, 75% de anticipo 15% a 6 semanas de trabajos realizados y 10% contra entrega de piscina.

**Figura 26. Piscina estilo Coral**



**Fuente: Aquasistemas**

### **4.3 Área de habitaciones**

En el área de habitaciones, para poder cumplir con la demanda de categorización de 3 estrellas de la norma COGUANOR NTG 182 002, se propuso realizar unos cambios dentro de las mismas y se hace la siguiente propuesta.

#### **4.3.1 Servicio telefónico en las habitaciones**

Para poder brindar el servicio de telefonía dentro de las habitaciones lo primero a realizar es la contratación de una línea nueva en las agencias de TELGUA, los colaboradores de TELGUA colocarán la nueva línea para uso inmediato de de la misma.

La propuesta fue comprar un intercomunicador de 48 salidas, ya que el hotel cuenta con 30 habitaciones. Se propone colocar el intercomunicador en el

área de recepción y se implementara un teléfono en cada una de las habitaciones del hotel para poder tener llamadas locales y nacionales.

Los procedimientos para la obtención de una nueva línea son: dirigirse a la agencia más cercana de TELGUA y solicitar una línea de teléfono extra, en la agencia le harán la programación del día que él técnico instalará la línea (no menor a 8 días), se solicitará que los recibos de teléfono lleguen por aparte para poder llevar el control.

Luego de instalada la línea telefónica nueva, se procede a elaborar el sistema de comunicación en habitaciones. Los pasos serán los siguientes.

- Se instala el intercomunicador con el teléfono principal de la línea telefónica ubicada en la recepción.
- Se realiza el cableado a cada una de las habitaciones con cable especial para teléfono.
- Se conecta el teléfono de cada habitación con el cable que alimenta del intercomunicador.

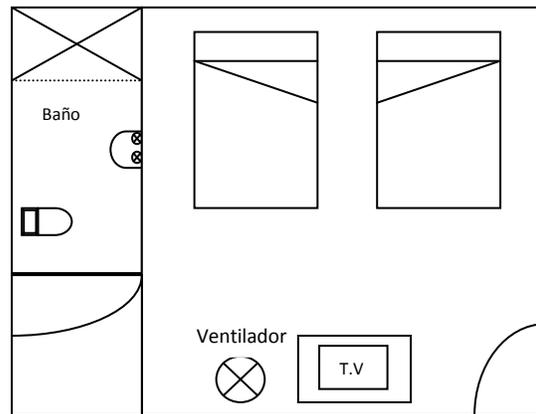
**Figura 27. Diseño de instalación de teléfonos en habitaciones**



### 4.3.2 Sistema de ventilación

El Municipio de Panajachel se mantiene con una temperatura que oscila entre los 20° y 28° C. Se propone implementar un área especial dentro de la habitación para colocar el ventilador, dejando a criterio del cliente si desea o no el servicio del ventilador.

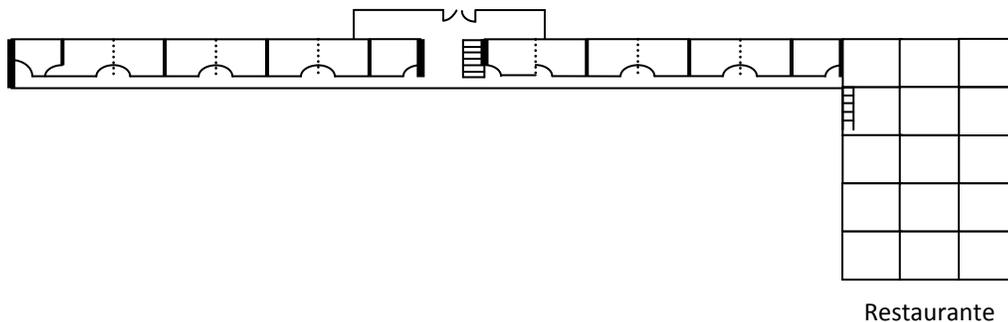
**Figura 28. Colocación de ventilador en las habitaciones**



### 4.4 Área de restaurante

Para realizar la implementación de la propuesta se pretende hacer la siguiente distribución.

**Figura 29. Ubicación en planta del restaurante**



#### **4.4.1 Servicio de desayuno**

Teniendo una carta, especialmente para desayuno, se pretende utilizarla únicamente en los horarios de 7:00 A.M. a 11:00 A.M., dejando disponible el servicio de desayuno si se solicita en horarios no indicados.

#### **4.4.2 Servicio de almuerzo**

Con una carta de menús especialmente con almuerzos se pretende utilizarla únicamente en los horarios de 11:00 A.M. a 3:00 P.M., dejando disponible el servicio de almuerzo si se solicita en horarios no indicados.

#### **4.4.3 Servicio de refacciones**

Con la disponibilidad de diferentes cartas y con una carta especialmente para refacciones se pretende utilizarla únicamente en los horarios de desayunos y de 3:00 P.M. a 6:00 P.M., dejando disponible el servicio de almuerzo si se solicita en horarios no indicados.

#### **4.4.4 Servicio de cenas**

Con la nueva distribución de cartas y diferenciando claramente los horarios de cada una de ellas, se pretende utilizar la carta de los menús de cena únicamente en los horarios de 6:00 P.M. a 9:00 P.M., dejando únicamente estos horarios para el servicio de cena.

#### **4.5 Área de cocina**

Debido a que se mejoró el servicio en el restaurante y se hicieron los cambios necesarios para la distribución de pedidos a la carta, el área de cocina es la encargada de realizar todas las actividades gastronómicas dentro del hotel. Se implementarán capacitaciones en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) de lo que es:

- Curso técnico de comida típica.
- Curso técnico de comida internacional.
- Curso técnico de repostería.
- Curso técnico de bebidas.
- Curso técnico de entradas y ensaladas.

#### **4.6 Sistema de detección de incendios**

Se colocará en el techo de cada una de las habitaciones los detectores de humo de tipo ionización, dejándolos a la vista y accesibles para cualquier momento. Por el motivo que hay que reemplazar la batería de 9 voltios por lo menos una vez al año, también se tienen que revisar por lo menos 1 vez cada mes y realizarle la prueba, presionando un botón para que emita el ruido necesario, indicando que se encuentra en buen estado, de lo contrario el detector de humo le indicará haciendo un sonido cada 20 minutos cuando la batería se está deteriorando.

#### **4.7 Señalización interna**

Para la implementación de señalización interna se propone contratar a la empresa “G2 Creatividad y Diseño”, la cual tiene los mejores precios del

mercado ofreciendo calidad y buen servicio. Al momento de contratar a la empresa “G2 Creatividad y Diseño”, estarán brindado el servicio de:

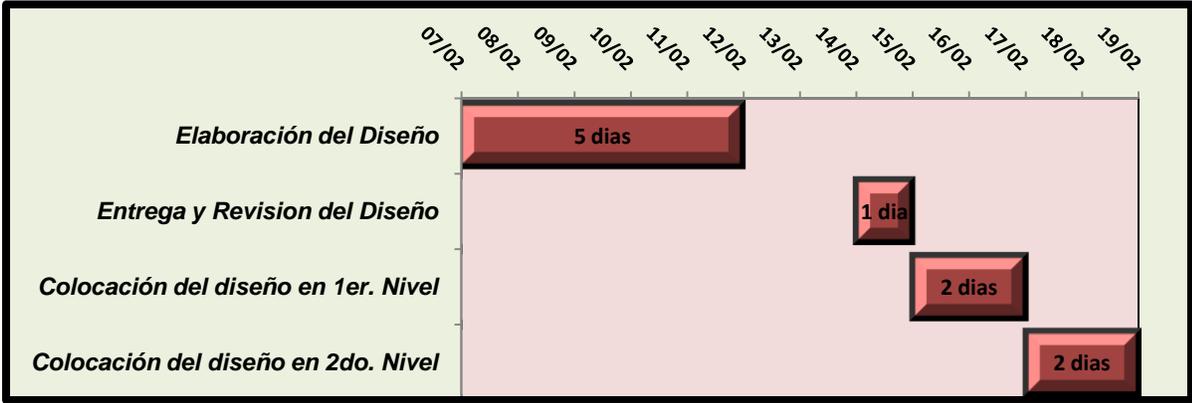
- La realización de los acrílicos de salidas de emergencia.
- La realización de los acrílicos con poste de ubicación de habitaciones.
- La realización de los acrílicos de “NO FUMAR”.

Después de la realización de todas las señales internas del hotel, la empresa procederá a la colocación de cada una de ellas en el lugar correspondiente, el cual ellos harán el estudio de la mejor ubicación de cada una de ellas.

#### **4.8 Señalizaciones a las habitaciones del hotel**

Los diseños de madera que se realizarán para la señalización en cada una de las habitaciones serán realizados por una carpintería del municipio de Panajachel, el tiempo de elaboración será de 5 días para las 30 unidades, la entrega la harán al hotel 1 día después de terminados los diseños, y la colocación de los diseños lo realizará el personal de mantenimiento del hotel. Se tardaran 1 día en la medición y colocación de los diseños del primer nivel y 1 día en la medición y colocación de los diseños del segundo nivel. Terminando el proyecto de señalización a las habitaciones del hotel en un máximo de 8 días hábiles.

**Tabla VI. Diagrama de Gantt de la elaboración y colocación del diseño del número de habitación.**



## **5 SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA**

El seguimiento de la propuesta es indispensable en toda organización, ya que con este, el hotel logrará cumplir con los objetivos o metas establecidas por la alta dirección de una mejor manera.

Es por eso que el hotel debe de dotarse del seguimiento de la propuesta para poner en marcha los métodos y el análisis para categorizarlo a cuatro estrellas.

### **5.1 Formato de lista de chequeo para la mejora**

Se realizará un formato de lista de chequeo para la categorización de tres y cuatro estrellas según los requerimientos del proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002.

#### **5.1.1 Chek-list para instalaciones del hotel**

**Tabla VII. Lista de chequeo de categorización de 3 estrellas**

**Lista de chequeo  
Para la categorización de 3 estrellas  
Norma COGUANOR NTG 182 002**

<b>Requisitos</b>	<i>Si</i>	<i>No</i>
<b>1. ESTACIONAMIENTO</b>		
• Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel para uso exclusivo de los clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Estacionamiento señalizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Personal de vigilancia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. INSTALACIONES</b>		
• Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultanea del 5% de las habitaciones del hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Área para guarda equipaje en custodia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Entrada exclusiva para huéspedes y otra para servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Rampa y escaleras con accesibilidad al medio físico para personas con capacidades especiales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Servicio telefónico (interno, nacional e internacional).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del hotel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Personal de seguridad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Sistema de detección de incendios (sensor de humo).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Extintores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Mostrador.
- Iluminación en pasillos no menor a 161 luxes.
- Luces de emergencia en pasillos.
- Salidas de emergencia señalizadas.
- Conexión a internet.
- Servicios sanitarios generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares.
- Servicio de lavandería.
- Servicio sanitario para empleados.
- Área para el almacenamiento de herramientas.
- Área para depositar basura en depósito o contenedores cerrados.

**3. SEVICIOS DE ATENCIÓN**

- Servicio de votones.
- Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional.
- Servicio de información.
- Servicio de custodia de equipaje.

**4. SERVICIO EN LAS UNIDADES HABITACIONALES**

- Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.
- Sistema de acondicionamiento térmico (equipo de ventilación).
- Baño privado con agua fría y caliente.

- Servicio telefónico en habitaciones.
- Servicios adicionales (secador de pelo, llamada de despertar).

## 5. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Servicio de desayuno tipo continental y americano.
- Servicio de restaurante.

## 6. EQUIPAMIENTO EN LAS HABITACIONES

### 6.1. Dimensiones para camas

- Full (habitación sencilla) ancho 1,40 y largo 1,90 m.
- Twin (habitación doble) ancho 1,00 y largo 1,90 m.

### 6.2. Accesorios de ropa de cama

- Protector de colchón.
- Frazadas.
- Protector de almohada.
- Cubrecama.
- Almohadas correspondientes al tamaño de la cama.
- Ropa de cama.

## 7. MUEBLES EN LAS HABITACIONES

- Mesa de noche.
- Una silla por habitación.
- Escritorio o mesa.

- Closet o roperito.
- Portamaletas.
- Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.
- Lámpara de 60W o equivalente ahorrativo.
- Lámpara de lectura 100W o equivalente ahorrativo.
- Artículos decorativos en las paredes.
- Cortinas decorativas y velo.
- Aparato telefónico.
- Televisor a color de 21" mínimo.
- Papelera.

#### **8. BAÑOS DE UNIDADES HABITACIONALES**

- Inodoro con asiento y tapa.
- Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
- Iluminación eléctrica junto al espejo.
- Tomacorriente con indicador de voltaje.
- Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos.
- Regadera de ducha.
- Presión de agua de 20 a 30 psi.
- Piso no alfombrado.
- Barra de seguridad.

- Piso antideslizante en ducha y tina.
- Toallero y gancho junto a la ducha y lavamanos.
- Dos juegos de toallas para baño y una toalla de piso.
- Jabón en lavamanos y ducha.
- Papel higiénico y repuesto.
- Shampoo.
- Un vaso por huésped.
- Secador de cabello a solicitud del huésped.

**9. SEGURIDAD DE LAS HABITACIONES**

- Mirilla en la puerta de entrada.
- Cerraduras en las ventanas.
- Dispositivo de seguridad interno en la puerta principal tales como cadena, pasador o similar.
- Instrucciones de emergencia o evacuación detrás de las puertas en las habitaciones.

## **5.2 Capacitaciones**

El recurso humano es vital en la organización, ya que debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener sistemas de calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de su requisito.

El personal que realice las actividades de atención y servicio al cliente, debe ser competente con base en la educación, formación y habilidades.

Con la implantación del proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002 se necesita capacitar al personal, principalmente al que tiene relación directa con el cliente (servicio al cliente) y al personal de repostería, para que estos realicen las diferentes actividades haciendo uso del mismo esta capacitación se llevará a cabo mediante un seminario, en el cual se detalla y se enseña específicamente paso a paso cómo hacer uso de las herramientas para brindar un mejor servicio.

### **5.2.1 Servicio al cliente**

Se propone realizar una capacitación de servicio y atención al cliente, cada dos meses, para que el personal que presta el servicio sea más amable y sepa cómo tratar al cliente.

### **5.2.2 Repostería**

La repostería es una técnica muy importante dentro del hotel Jardines del Lago, ya que ofrece el servicio de salón de convenciones y banquetes, se propone capacitar al personal en un curso de repostería impartido por el

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), para aprender las técnicas para la repostería internacional.

### **5.3 Auditorias**

La auditoria, es una herramienta muy importante que se tiene que llevar a cabo, tanto dentro como fuera de la organización, ya que esta actividad se realiza con el objetivo de obtener un mejor servicio dentro del hotel, estas auditorías se llevarán a cabo de forma periódica.

#### **5.3.1 Internas**

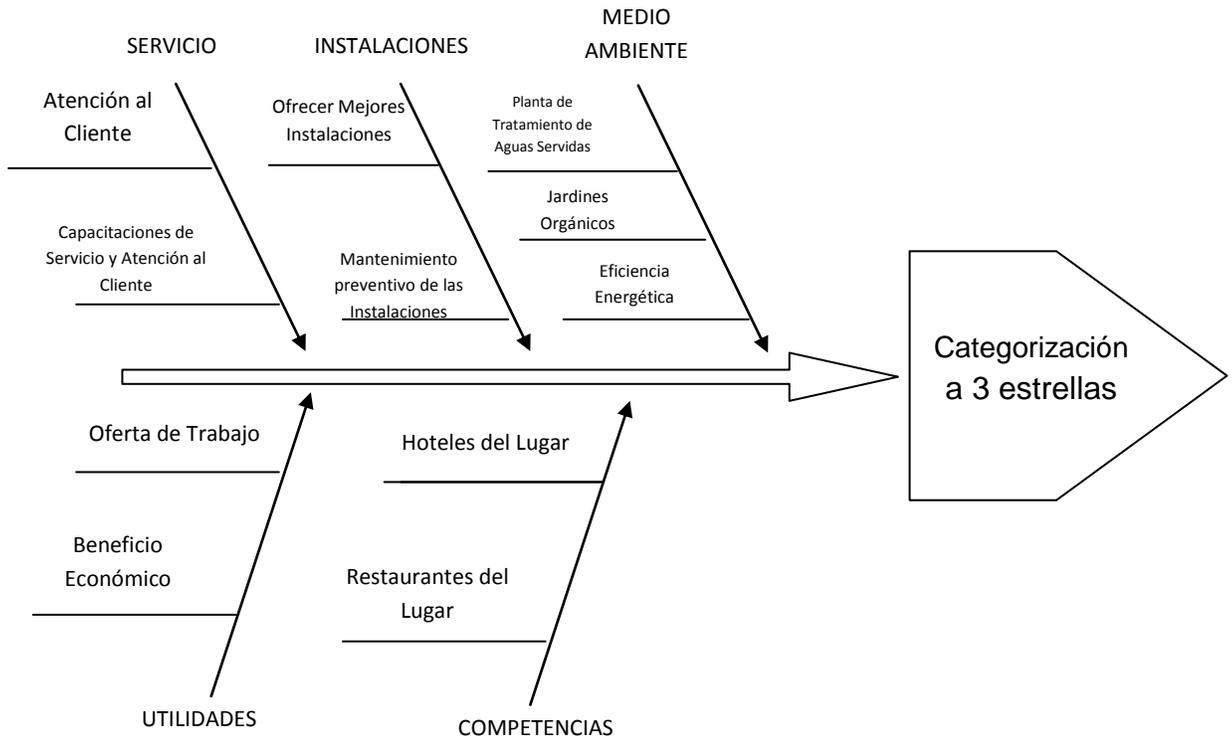
La auditoría interna se realizará para analizar y establecer las condiciones en las que se está llevando a cabo las diferentes actividades de la atención al cliente. Establecer una mejora continua del servicio es esencial, y gracias a la auditoria se obtendrá la satisfacción y la armonía del huésped.

Al establecer un adecuado control sobre las diferentes actividades mediante la auditoría interna, el hotel logrará una mayor credibilidad en el mercado.

#### **5.3.2 Externas**

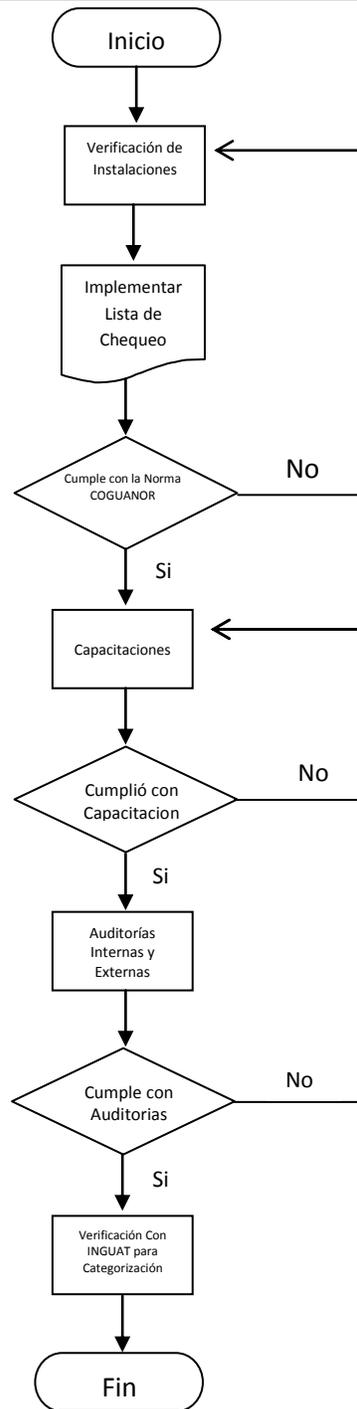
La auditoría externa es una actividad que se llevará a cabo con el objetivo de determinar cómo se encuentra posicionado el hotel en el mercado, y hacer un análisis de comparación con los demás hoteles dedicados, también a la prestación de servicios.

**Tabla VIII. Diagrama Causa-Efecto de categorización a tres estrellas del hotel Jardines del Lago**



**Tabla IX: Flujograma del seguimiento de la propuesta de norma COGUANOR**

	SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA	1 de 1
	Seguimiento de la Propuesta de la Norma COGUANOR NTG 182 002 para la Categorización de tres Estrellas	



## **6 ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL DEL HOTEL JARDINES DEL LAGO**

El estudio o evaluación de impacto ambiental, es el procedimiento administrativo que sirve para identificar, prevenir e interpretar los impactos ambientales que producirá un proyecto en su entorno en caso de ser ejecutado, todo ello con el fin de que la administración competente pueda aceptarlo, rechazarlo o modificarlo.

### **6.1 Planta de tratamiento de desechos líquidos**

El manejo adecuado de los desechos líquidos es un factor muy importante para preservar el medio ambiente, ya que si se realiza de forma errónea puede provocar:

- Contaminación en el lago.
- Problemas de salud como irritaciones, hongos, etc.
- Molestias en zonas comunes por malos olores y hongos en las paredes.
- Contaminación del agua potable por fugas subterráneas del acueducto.
- Desperdicio de agua que podría utilizarse para riego de las zonas verdes o actividades agrícolas.

Todo hotel se beneficia si se hace un manejo adecuado de las aguas. Los beneficios pueden ser:

- Protección del agua: el agua es un recurso agotable y resulta muy costoso purificarla. En el caso de los hoteles, es uno de los principales insumos del

proceso productivo y su costo repercute en forma importante sobre las ganancias percibidas.

- Mejora el servicio al cliente: un buen tratamiento de los desechos líquidos preserva la buena calidad ambiental, evita malos olores, hongos y otras imágenes desagradables y en consecuencia motiva al cliente a permanencias más largas.
- Evitar gastos futuros y daños irreparables: el agua contaminada puede causar daños al ambiente, la salud y a la infraestructura pública, industrial y domestica. Estos daños requerirán de la adopción de medidas correctivas para repararlos que se traducirán en gastos para el hotel. El ahorro en la reparación de los daños es un beneficio que se puede obtener con medidas preventivas.

El hotel Jardines del Lago cuenta con una planta de tratamiento de aguas, con la cual son tratadas las siguientes.

### **6.1.1 Aguas negras**

Es el tipo de agua que está contaminada con sustancias fecales y orina, procedentes de desechos orgánicos humanos o animales. Su importancia es tal, que requiere sistemas de canalización, tratamiento y desalojo. Su tratamiento nulo o indebido genera graves problemas de contaminación.

El hotel Jardines del Lago cuenta con una planta de tratamiento de aguas negras que trabaja por el principio de aireación extendida, el cual es el procedimiento más utilizado para llevar a cabo el tratamiento de las aguas negras. En este proceso, se aprovecha tanto la acción oxidante del oxígeno del

aire, como la acción biodegradante de ciertas bacterias que viven en la planta y que utilizan la materia orgánica contenida en las aguas servidas como alimento para sus procesos metabólicos, degradándolos de esta forma.

Bajo condiciones normales de operación y carga, esta planta de aireación extendida trabaja sin producir olores desagradables, logrando un efluente inodoro, incoloro, con un bajo contenido de sólidos suspendidos, una remoción de la demanda biológica del oxígeno del orden del 84 al 94%, y aún más: con oxígeno disuelto. Por tal motivo, dicho efluente tratado puede ser desechado fácilmente sin provocar problemas al medio ambiente y esta se reutiliza para riego de jardines.

### **6.1.2 Aguas grises**

Las aguas grises o aguas usadas son las aguas generadas por los procesos de un hotel, tales como el lavado de ropa y el agua que sale de la ducha.

La planta de tratamiento de aguas grises se encuentra ubicada enfrente de la lavandería, esta tiene drenajes que reciben toda el agua que es utilizada en la lavandería, estas aguas, luego de terminar su proceso, son utilizadas para el riego de jardines.

### **6.1.3 Aguas grasas**

Las aguas grasas son las aguas generadas por los procesos de un hotel, como lo son lavado de utensilios, hoyas y platos, que fueron utilizados para preparar y servir los alimentos.

Para el hotel Jardines del Lago es muy importante el tratamiento y la utilización de recursos renovables, entre ellos se puede mencionar el agua, que es un factor importante para la vida humana; con la planta de tratamiento de desechos líquidos y sólidos, se ha logrado evitar a un 100% la contaminación que estas pudieran causar.

Es muy importante mencionar que el hotel Jardines del Lago realiza un tratamiento a estas aguas sumamente cuidadoso para el del lago, logrando así evitar por completo la contaminación de este recurso natural.

## **6.2 Eficiencia energética**

La eficiencia energética se puede optimizar implantando una serie de medidas e inversiones tales como:

- Aprender a utilizar la energía eléctrica dentro de las habitaciones del hotel.
- Aprender a obtener energía, de forma económica y respetuosa con el ambiente, de las fuentes alternativas. Teniendo como objetivo reducir la dependencia del petróleo y los combustibles fósiles.

En el hotel Jardines del Lago se tienen colocados letreros indicadores de ahorro de energía en los interruptores de encendido y apagado de la energía eléctrica de todas las habitaciones y pasillos, esto es para que los huéspedes tomen conciencia de lo importante que es en estos tiempos el cuidado de los recursos y el medio ambiente.

**Figura 30. Ahorro de energía eléctrica**



**Fuente: Hotel Jardines del Lago**

### **6.3 Calentadores de agua solares**

En el hotel Jardines del Lago se tiene la política de optimización de recursos. En las duchas de cada habitación se colocó un calentador de agua que trabaja a base de energía solar, eso disminuye en cierta parte el costo de energía eléctrica y ayuda a mantener el medio ambiente.

### **6.4 Baños ahorradores de agua**

Existen muchas formas de evitar gastos innecesarios en el cuarto de baño y en la cocina. Si se consume el agua con racionalidad, la factura se reducirá y, además, se hará una aportación a la mejora del medio ambiente.

Siguiendo algunas pautas de consumo diarias lograremos los objetivos mencionados.

#### **6.4.1 Reducir el consumo de agua caliente en el baño**

El uso del agua caliente implica un gasto económico y ecológico. Se puede evitar el gasto innecesario duchándose en lugar de bañándose. La ducha implica un eficaz método de higiene, que permite ahorrar hasta seis veces la cantidad de agua que se consumiría tomando un baño.

#### **6.4.2 Reducir el agua desechada por el inodoro**

La escasez de agua es un tema de actualidad a nivel mundial. Los cambios climáticos, la deforestación, el pobre relleno natural de los mantos acuíferos, la contaminación de los mismos y la sobre población, hacen una fuerte presión sobre las necesidades de una mayor cantidad de potabilización de agua en todas las comunidades, este problema se multiplica exponencialmente cuando las lluvias en algunas regiones se escasean cada vez más.

En el hotel Jardines del Lago se utilizan sanitarios ahorradores de agua, ya que un sanitario normal tiene una descarga de 2 galones de agua (4gl/f) y los sanitarios del hotel Jardines del Lago tienen una descarga de 1 galón de agua (1gl/f), esto contribuye al costo variable del hotel y a la protección del medio ambiente.

### **6.5 Jardines Orgánicos**

La jardinería orgánica se basa en técnicas para combatir plagas y enfermedades del jardín, mediante la utilización de preparados caseros en las que se utilizan plantas o partes de ellas.

A estos preparados se los denomina remedios ecológicos, debido a que no dañan al medio ambiente por ser naturales y reemplazan a los peligrosos pesticidas.

Otra herramienta, incluye plantar especies que por su olor alteran el comportamiento normal de ciertas plagas, como también así alimentar el suelo con productos orgánicos, entre estos el compost, abonos de lombriz, harina de huesos, resaca de los ríos, etc.

Como se ha venido mencionando que el cuidado del medio ambiente es una de las políticas principales del hotel Jardines del Lago. Se tiene a la vista lo que son los jardines orgánicos. El 40% del área total del hotel es utilizada para jardinería, es por ello que en estos jardines se realiza la aplicación de microorganismos emergentes como las bacterias que sirven para evitar la propagación de plagas en los jardines y también cabe mencionar que se utilizan abonos orgánicos como lo son el compost, y plantas que previenen las plagas.

**Figura 31. Jardines del hotel Jardines del Lago**



## **6.6 Medidas de Mitigación**

Las medidas de mitigación ambiental tienen por finalidad evitar o disminuir los efectos adversos del proyecto o actividad, cualquiera sea su fase de ejecución. Se expresaran en un plan de medidas de mitigación que deberá considerar, a lo menos una de las siguientes medidas.

- Las que impidan o eviten completamente el efecto adverso significativo, mediante la no ejecución de una obra o acción, o de alguna de sus partes.
- Las que minimizan o disminuyen el efecto adverso significativo, mediante una adecuada limitación o reducción de la magnitud o duración de la obra o acción, o de alguna de sus partes, o a través de la implementación de medidas específicas.

Haciendo referencia al capítulo 6 que trata sobre Estudio de impacto ambiental del hotel Jardines del Lago, en los inciso 6.1 sobre la planta de tratamiento de desechos líquidos, 6.2 eficiencia energética, 6.3 calentadores de agua solares, 6.4 baños ahorradores de agua, 6.5 jardines orgánicos, se verifico que en el hotel Jardines del Lago, existe como política ambiental la optimización de recursos para evitar la contaminación en el lago.

Actualmente, se ha logrado evitar la contaminación ambiental y daño al medio ambiente en un 95% que es aceptable para funcionar como hotel.

## CONCLUSIONES

1. El recurso más importante para toda empresa es el humano. Por lo tanto, las actividades destinadas a asegurar el aprovisionamiento del personal calificado aumentan la competitividad y la probabilidad de que sus demás recursos sean manejados eficientemente.
2. La categorización por estrella de los hoteles, representa estándares que se le aplican a cada uno de ellos para marcar el nivel de servicio que brindan. Es de suma importancia calificarse con respecto al nivel de estrella, para verificar el nivel en el que se encuentran con respecto al servicio y atención al cliente.
3. Para que el hotel se encuentre en la categoría de tres estrellas deben realizarse los cambios propuestos, de lo contrario permanecerá en el nivel de dos estrellas. Asimismo, para aspirar a cuatro estrellas debe ejecutarse el proyecto de una piscina.
4. La calidad en toda entidad de servicio es una cualidad que no debe pasar por alto. Se crearon los horarios para el servicio de restaurante y así brindar una mejor atención al cliente y mantener el cuidado de la calidad de los alimentos.
5. El proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002, dentro del sistema de categorización por estrella, es el método más importante en Guatemala, para establecer dichas categorías. En él se estudian y analizan todas las características, instalaciones y aspectos que tiene que cumplir la entidad a través de la estandarización y las pruebas.

6. Para mejorar los niveles de servicio de un hotel, se necesita la participación de todas las áreas del mismo. En este caso, la participación del departamento de Recursos Humanos, por medio de las distintas capacitaciones para el personal operativo y de contratación. Además, la optimización en el sistema de dotación de personal contribuirá a mejorar el desempeño de cada colaborador y, asimismo, a mejorar el nivel de atención al cliente.
  
7. Se verificaron los estándares ambientales con que cuenta el hotel para la disminución de contaminación de desechos y se verificó que el hotel, con respecto al desecho de aguas fluviales, procesa el 100% de las mismas, la cual es utilizada para el riego de los jardines. La eficiencia energética es de gran importancia debido al ahorro en el uso del petróleo, es por ello que el hotel cuenta con un sistema de energía solar para uso de los calentadores en las duchas. Asimismo, cuenta con jardines orgánicos que no son tóxicos para el medio ambiente.

## RECOMENDACIONES

1. Se deben tomar en cuenta los datos de la lista de chequeo y los resultados de la misma, ya que de esto dependerá que se logre la categorización de tres estrellas del proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002.
2. Las capacitaciones deben realizarse periódica y planificadamente, debido a que son base fundamental para optimizar los procesos de servicio y atención al cliente.
3. Cuidar la confidencialidad de los resultados de la evaluación del proyecto de norma COGUANOR NTG 182 002, ya que son estudios realizados únicamente para posicionar a este hotel dentro del mercado turístico y podría causar que la competencia se aproveche del resultado de la norma.
4. Se debe realizar periódicamente la verificación del sistema de detección de humo, debido a que son de batería de 9 voltios, con un año de vida útil y en el momento que se acabe su tiempo de vida, podría no funcionar en una emergencia.
5. Cuidar los jardines orgánicos, debido a que estos son parte primordial del hotel, la presentación, la belleza y la vista que tienen marcan estéticamente la especialidad del hotel Jardines del Lago.
6. Realizar una verificación anual de las plantas de tratamiento de aguas servidas, ya que con una falla que tengan, se podrían causar efectos catastróficos en el medio ambiente.

7. Iniciar la gestión para la ejecución del proyecto de una piscina para lograr el ascenso en la categorización de estrellas, ya que es indispensable este requisito para poder normalizarse dentro de la categorización de cuatro estrellas.
  
8. Tratar de reducir la contaminación del medio ambiente en un 100%, ya que el hotel se encuentra en las orillas del lago de Atitlán y cualquier contaminación, sea baja o alta, tendrá un gran impacto ecológico y repercutirá en la belleza del lugar.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Aldana, Elena. Implementación de un programa de buenas prácticas de manufactura en la industria de alimentos. Tesis Ing. Industrial. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería: 2003. 149 pp.
2. Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia. **Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles.** Ministerio de Ambiente de España. Barcelona España: 2006. 58 pp.
3. Chiavenato, Idalberto. **Administración de recursos humanos.** 5ª ed. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A., 2005. 138 pp
4. COGUANOR 182 002. Proyecto de Norma Técnica Guatemalteca. **Norma Guatemalteca para la Categorización de Hoteles por Estrella.** Ministerio de Economía, 25 pp.
5. Durán, M. y Ortiz de Urbina. **Fundamentos de Recursos Humanos.** Madrid España: Pearson Educación S.A., 2004. 101 pp.
6. Escobar, Esthela. Proceso de planeación de restaurantes y cafeterías. IFES. Tesis Ing. Industrial. Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería: 1982. 140 pp.

7. Espinoza Flores, Erzi M. La detección de necesidades de capacitación, a través de la evaluación del desempeño 180 grados. Tesis Ing. Industrial, Guatemala, Universidad Mariano Gálvez: 2006. 138pp.
  
8. Gómez, Mejía, L.R; Balkin, D.B.Y. Cardy, R.L. **Dirección y gestión de recursos humanos**. 3ª ed. Madrid: Pearson Educación, S.A. 2001. 224 pp.
  
9. Zayas, Pedro. **Como seleccionar al personal de la empresa**. La Habana: Editorial Académica: 1996. 190 pp.
  
10. <http://maps.google.com/maps?ll=14.74124,-91.160895&z=17&t=h&hl=es>  
(octubre 2010)

## ANEXOS

1/25

**NORMA  
TÉCNICA  
GUATEMALTECA**

**COGUANOR  
NTG 182 002**

---

**NORMA GUATEMALTECA PARA LA CATEGORIZACIÓN DE  
HOTELES POR ESTRELLAS.**

---



Comisión Guatemalteca de Normas  
Ministerio de Economía

Calzada Atanasio Tzul 27-32, zona 12,  
Segundo nivel, Guatemala, Guatemala.  
Teléfonos: +502 2476-6784 al 87  
Fax: +502 2476-6777

Referencia  
número  
ICS: 03.080.30

[www.coguanor@mineco.gob.gt](mailto:www.coguanor@mineco.gob.gt)  
[www.mineco.gob.gt](http://www.mineco.gob.gt)

CONTENIDO		Página
PRÓLOGO		3
1	OBJETO	4
2	CAMPO DE APLICACIÓN	4
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4	REQUISITOS PARA LAS CATEGORÍAS DE 1 A 5 ESTRELLAS	4
5	REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO	24
ANEXO A		25

PROYECTO DE NORMA COGUANOR

CONTINÚA

## PRÓLOGO

La Comisión Guatemalteca de Normas –COGUANOR- es el Organismo Nacional de Normalización según el Decreto No. 1523 del Congreso de la República del 15 de mayo de 1962, modificado por el Decreto No. 78-2005 del 08 de diciembre de 2005.

COGUANOR es una entidad adscrita al Ministerio de Economía cuya misión es gestionar la normalización técnica y actividades conexas, para propiciar la obtención de productos y servicios de calidad, contribuyendo a mejorar la competitividad de las empresas y generar confianza entre los sectores involucrados.

La aprobación de la presente norma corresponde al Consejo Nacional de Normalización de COGUANOR. Cuando el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad, Decreto 78-2005, sea publicado en el Diario de Centroamérica, se conformará el Consejo Nacional de Normalización.

MIEMBRO	ORGANIZACIÓN

PROYECTO DE NORMA COGUANOR

CONTINÚA

## 1. OBJETO

Esta norma establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para la categorización de 1 a 5 estrellas.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma es de aplicación en establecimientos de alojamiento turístico cuyas características sean de hoteles.

Esta norma no exige de cumplir los requisitos establecidos por otras autoridades regulatorias competentes.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones establecidos en la Norma Salvadoreña NSR 03.44.02:07 Terminología para establecimientos de alojamiento turístico.

## 4. REQUISITOS PARA LAS CATEGORÍAS DE 1 A 5 ESTRELLAS

### 4.1 Organización

El hotel debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, el hotel debe:

- a) Contar con un Manual de Organización que contenga por lo menos:
  - El organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
  - La definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
  - Los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

CONTINÚA

- c) Contar con personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el hotel.
  - d) Contar con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o funciones del personal.
  - e) Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público.
  - f) Contar con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del hotel, así como de su equipamiento. Se deben considerar como elementos críticos de un plan de mantenimiento los siguientes: ascensores, aires acondicionado central, calderas, plantas de emergencia, sistemas de purificación de agua, sistemas de tratamiento de aguas residuales, sistemas de filtración y tratamiento de piscinas, sistemas de emergencia, sistema eléctrico central y cisternas, entre otros.
- Nota: La lista anterior no es limitativa, cada organización debe incluir en su plan de mantenimiento los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del hotel, en la medida que apliquen.
- g) Contar con procedimientos que fomenten la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del hotel.
  - h) Tener una política respecto a tenencia de mascotas.
  - i) Tener una política respecto a áreas para fumadores y no fumadores.
  - j) Tener un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional y/o en un documento disponible en la recepción del hotel.
  - k) Mantener un directorio de servicios del hotel, en cada unidad habitacional, informando el horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
  - l) Informar de aquellas medidas de protección ambiental adoptadas por el hotel y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.
  - j) Debe establecerse una política para el manejo de residuos orgánicos
  - k) Tener un listado actualizado de clientes
  - l) Mantener estadísticas demográficas de huéspedes, reservas, ocupación y procedencia.
  - m) Mantener la señalización arquitectónica y de seguridad
  - n) Tener un programa de control de plagas
  - o) Mantener un archivo histórico de reservaciones

CONTINÚA

#### 4.2 Servicios generales

Como requisitos generales todas las áreas, equipos y mobiliarios deben estar en buen estado de conservación, limpias, ventiladas y libres de malos olores.

El hotel debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo.

PROYECTO DE NORMA COGUANOR

CONTINÚA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Área de estacionamiento	No aplica	No aplica	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.
Área de estacionamiento temporal	No aplica	No aplica	No aplica.	Área de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel	Área de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel
Estacionamiento señalizado	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Servicio de valet parking	No aplica	No aplica	No Aplica	Aplica	Aplica
Entradas para huésped y servicio	No aplica	No aplica	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio
Señalización interna	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel
Rampas y escaleras con accesibilidad al medio físico para personas con capacidades especiales	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Acondicionamiento térmico en lugares de uso común	Calefacción en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común con: - equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común con: - equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C
Servicio de ascensor	Servicio de ascensor, en edificios de 3 o mas pisos	Servicio de ascensor, en edificios de 3 o mas pisos	Servicio de ascensor, en edificios de 3 o mas pisos	Servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes, en edificios de 3 o mas pisos	Servicio de ascensor para uso exclusivo de los huéspedes, en edificios de 3 o mas pisos
Servicio telefónico	Servicio telefónico (nacional e internacional)	Servicio telefónico (nacional e internacional)	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional)	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional)	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional)

CONTINUA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Servicio de energía complementario	Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común	Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del hotel, con transferencia automática de conexión y desconexión, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común
Personal de vigilancia	No aplica	No aplica	Personal de seguridad	Personal de seguridad	Personal de seguridad y sistemas de vigilancia
Sistemas de detección de incendios	Sensor de humo	Sensor de humo	Sensor de humo	Sistema de detección de incendios	Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado
Rociadores de agua	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
Extintores	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Escaleras de emergencia en edificios a partir de 3 pisos	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, emergencia médica y delincuencia común	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica

CONTINUA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Personal capacitado para poner en practica plan de emergencia	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Mostrador	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Iluminación de pasillos	150 luxes	150 luxes	161 luxes	161 luxes	161 luxes
Luces de emergencia en pasillos	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Salidas de emergencia señalizadas	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Señalización de la ubicación de las habitaciones	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Conexión a Internet	No aplica	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común	Servicio de conexión a Internet en algunas habitaciones del hotel y en algún lugar de uso común	Servicio de conexión a Internet en las habitaciones del hotel y en las áreas comunes
Centro de negocios	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de centro de negocios, con atención por 12 h	Servicio de centro de negocios con atención personal por 12 horas y área disponible las 24 h.
Servicios sanitarios generales	Servicios sanitarios generales diferenciados por género	Servicios sanitarios generales diferenciados por género	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares

CONTINUA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
<b>Servicio de lavandería</b>	No aplica	No aplica	Servicio de lavandería	Servicio de lavandería	Servicio de lavandería
<b>Servicios prestados por terceros</b>	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrecen otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrecen otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrecen otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrecen otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrecen otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel
<b>2. Servicios de atención</b>					
<b>Servicio de portería y botones</b>	No aplica	No aplica	Servicio de botones	Servicio de botones, con atención en español y otro idioma adicional	Servicio de botones y portería permanente, con atención en español y otro idioma adicional
<b>Servicio de conserjería</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de conserjería con atención en español y otro idioma adicional	Servicio de conserjería con atención en español y otro idioma adicional
<b>Servicio de recepción</b>	No aplica	Servicio de recepción permanente	Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional	Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional	Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional
<b>Servicio de información</b>	Servicio de información según lo establecido en Anexo A	Servicio de información según lo establecido en Anexo A	Servicio de información según lo establecido en Anexo A	Servicio de información según lo establecido en Anexo A	Servicio de información según lo establecido en Anexo A

CONTINÚA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente	Servicio de custodia de equipaje con atención permanente
<b>3. Servicios de entretenimiento</b>					
Servicio de gimnasio	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de máquinas de ejercicio	Servicio de gimnasio
Servicio de piscina	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de piscina	Servicio de piscina
Servicio de sauna	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de sauna o similares
<b>4. Servicio en las unidades habitacionales</b>					
Caja de seguridad	No aplica	No aplica	Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción	Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales y en la recepción	Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales y en la recepción
Habitación con facilidades para capacidades especiales	No aplica	No aplica	No aplica	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas
Sistema de acondicionamiento térmico	Calentamiento en cada habitación cuando la temperatura interior sea menor a 18°C	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente, mediante: - sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C - sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 12°C

CONTINUA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Baño privado con agua fría y caliente	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día	Baño privado o compartido con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día
Conexión a Internet	No	No aplica	No aplica	Conexión a Internet en algunas habitaciones 4.2.2.2	Conexión a Internet en todas las habitaciones 4.2.2.2
Servicio telefónico en las habitaciones	No aplica	No aplica	Servicio telefónico (interno y nacional) desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones	Servicio telefónico directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés como mínimo	Servicio telefónico directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés como mínimo
Servicios adicionales	Otros servicios: - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona	Otros servicios: - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona - Secador de pelo a solicitud del huésped - Servicio de llamada de despertar	Otros servicios: - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona - Secador de pelo a solicitud del huésped - Servicio de llamada de despertar	Otros servicios: - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona - Minibar - Radio o canal(es) de reloj - Servicio de llamada de despertar con atención permanente en español e inglés	Otros servicios: - TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de un canal prepago - Secador de pelo - Minibar - Radio, canal(es) de música y reloj - Servicio de llamada de despertar con atención permanente en español e inglés como mínimo

CONTINUA

REQUISITOS	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
5. Servicio de alimentos y bebidas					
Servicio de desayuno	Servicio de desayuno tipo continental	Servicio de desayuno tipo continental	Servicio de desayuno tipo continental y americano	Servicio de tipo de desayuno continental, americano e internacional.	Servicio de desayuno de tipo continental, americano e internacional
Servicio de restaurante	No aplica	Servicio de desayunador	Servicio de desayunador	Servicio de restaurante por 12 h	Servicio de restaurante por 16 h, con atención en español e inglés
Servicio de bar.	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de bar	Servicio de bar internacional, con atención en español e inglés.
Servicio de restaurante de cocina internacional.	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de restaurante de cocina internacional, con atención en español e inglés	Servicio de restaurante de cocina internacional, con atención en español e inglés
Servicio a las habitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio a las habitaciones por 16 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés	Servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés
Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de alquiler de salones y eventos	Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes

CONTINÚA

4.3 Requisitos de arquitectura

Los hoteles de 1 a 5 estrellas deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Estacionamientos para vehículos	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 30% de las habitaciones del mismo	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 30% de las habitaciones del mismo	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 30% de las habitaciones del mismo	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 30% de las habitaciones del mismo	Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 30% de las habitaciones del mismo
Área de lobby y recepción Nota 1: Para el cálculo de la superficie del lobby se debe considerar 1 m <sup>2</sup> por habitación.	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de las habitaciones del hotel	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de las habitaciones del hotel	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de las habitaciones del hotel	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de las habitaciones del hotel	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de las habitaciones del hotel
Área para guardar equipajes en custodia	No aplica	No aplica	Área para guardar equipajes en custodia	Área para guardar equipajes en custodia	Área para guardar equipajes en custodia
Ascensores para huéspedes	No aplica	No aplica	Ascensor(es) si el hotel posee cuatro o más pisos	Ascensor(es) para huéspedes si el hotel posee tres o más pisos	Ascensor(es) para huéspedes si el hotel posee dos o más pisos
Áreas para fumadores y no fumadores	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
Área para centro de	No aplica	No aplica	No aplica	Área específica para	Área específica para centro de

CONTINUA

Requisitos negocios	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas centro de negocios	Hotel 5 estrellas negocios
<b>Servicios sanitarios generales</b>	Servicios sanitarios generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla y papel higiénico	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla y papel higiénico	Servicios sanitarios generales diferenciados por las áreas de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, equipados con papel toalla y papel higiénico	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, cercanos a las áreas de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, equipados con papel toalla y papel higiénico	Servicios sanitarios generales diferenciados por género en áreas de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, equipados con papel toalla y papel higiénico
Servicio sanitario para empleados	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Servicio de comedor para empleados	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
Área de vestidor para empleados	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Área de oficinas para personal administrativo	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
Salas de estar	No aplica	No aplica	Una sala de estar	Por lo menos dos salas de estar	Por lo menos dos salas de estar
Área para el almacenaje de productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Zona de mantenimiento	Área para el almacenamiento de herramientas	Área para el almacenamiento de herramientas	Área para el almacenamiento de herramientas	Taller de mantenimiento general y almacenamiento de herramientas	Taller de mantenimiento general y almacenamiento de herramientas
Área para depositar basura	Área para depositar basura en depósitos cerrados	Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados	Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados	Cuarto para basura	Cuarto para basura
Cuarto de controles	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica

CONTINÚA

COGUANOR NTG 182 002

17/25

Requisitos eléctricos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Área de restaurante y bar	No aplica	No aplica	No aplica	Área de restaurante y bar independientes	Áreas de restaurante(s) y bar(es) independientes
Área de Desayunador	Área de desayunador	Área de desayunador	Área de desayunador	No aplica	No aplica
Tipos y tamaños de las habitaciones <i>Nota 1.- El requisito relacionado a las dimensiones de las unidades habitacionales no es exigible en hoteles existentes o en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente norma.</i>	4.7.10 Habitaciones sencilla: 12 m2 incluido baño y closet habitaciones doble: 18 m2 incluido baño y closet	Habitaciones sencilla: 14 m2 incluido baño y closet habitaciones dobles: 19 m2 incluido baño y closet	Habitaciones sencilla: 22 m2 incluido baño Junior suites (si las hubiera): 31 m2 incluido baño y closet Suites o departamentos (si los hubiera): 46 m2 incluido baño y closet	Habitaciones sencilla: 29 m2 incluido baño Junior suites (si las hubiera): 42 m2 incluido baño y closet Suites o departamentos (si los hubiera): 60 m2 incluido baño y closet Tener como mínimo 1 unidad habitacional tipo junior suites, suites o departamentos	Habitaciones sencilla: 29 m2 incluido baño Junior suites (si las hubiera): 42 m2 incluido baño y closet Suites o departamentos (si los hubiera): 60 m2 incluido baño y closet Tener como mínimo 2 unidades habitacionales tipo junior suites, suites o departamentos
Baño privado	El 70% de las habitaciones con baño privado	Todas las habitaciones con baño privado	Todas las habitaciones con baño privado	Todas las habitaciones con baño privado	Todas las habitaciones con baño privado
Tienda de artículos de primera necesidad	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
Área para	No aplica	No aplica	No aplica	Área(s) para	Área(s) para actividades

CONTINUA

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
actividades deportivas y recreativas				actividades deportivas y recreativas, que incluya(n) máquinas de ejercicio y piscina	deportivas y recreativas, que incluya(n) gimnasio y piscina
Salón para eventos	No aplica	No aplica	No aplica	Salón(es) para eventos con una superficie de acuerdo a la capacidad ofrecida	Salón(es) para eventos con una superficie de acuerdo a la capacidad ofrecida
<b>Equipamiento de las habitaciones</b>					
Tipos y dimensiones mínimas de camas	twin (habitación sencilla) 1.00 1.90. twin (habitación doble)	full (habitación sencilla) ancho 1.40 largo 1.90 twin (habitación doble) 1.00 1.90.	full (habitación sencilla) ancho 1.40 largo 1.90 twin (habitación doble) 1.00 1.90.	-Queen (habitación sencilla) ancho 1.60 largo 1.90 - full (habitación doble) ancho 1.40 largo 1.90 -twin (cama adicional) 1.00 1.90.	- king (habitación sencilla) ancho 1.80m largo 2.00m - full (habitación doble) ancho 1.40 largo 1.90 -twin (cama adicional) 1.00 1.90.
Accesorios y ropa de cama	- Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama  -Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación  - Ropa de cama 50% poliéster.

CONTINUA

Requisitos	Hotel 1 estrella (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón	Hotel 2 estrellas (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón	Hotel 3 estrellas (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón	Hotel 4 estrellas (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón	Hotel 5 estrellas 50% algodón
<b>Muebles en las habitaciones</b>					
Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	Habitación sencilla: dos mesas de noche	Habitación sencilla: dos mesas de noche
Silla	Una silla por habitación	Una silla por habitación	Una silla por habitación	Habitación doble: 1 Mesa de noche al centro	Habitación doble: 1 Mesa de noche al centro
Butaca o sillón	No aplica	No aplica	No aplica	Una silla por habitación	Una silla por habitación
Escritorio o mesa	No aplica	No aplica	Escritorio o mesa(Equi)	Escritorio o mesa	Escritorio o mesa
Closet	Closet o ropero	Closet o ropero	Closet o ropero	Closet	Closet
Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas
Espejo	No aplica	No aplica	No aplica	Espejo de cuerpo entero	Espejo de cuerpo entero
Interruptor de luz	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso
Lámparas	60 watt o	60 watt o equivalentes	60 watt o	60 watt o	60 watt o equivalentes ahorrativos

CONTINUA

Requisitos	Hotel 1 estrella equivalentes ahorrativos	Hotel 2 estrellas ahorrativos	Hotel 3 estrellas equivalentes ahorrativos	Hotel 4 estrellas equivalentes ahorrativos	Hotel 5 estrellas
Lámparas de lectura	100 watt o equivalentes ahorrativos Aplica	100 watt o equivalentes ahorrativos Aplica	100 watt o equivalentes ahorrativos Aplica	100 watt o equivalentes ahorrativos Aplica	100 watt o equivalentes ahorrativos Aplica
Artículo decorativo en las paredes	Cortinas o persianas	Cortinas o persianas	Cortinas decorativa y velo	Cortinas decorativa, velo y cortina oscurecedora	Cortinas decorativa, velo y cortina oscurecedora
Control de luminaria de acceso	No aplica	No aplica	No aplica	Control de la luminaria de acceso a las habitaciones desde la cama* * Este requisito no es exigible en hoteles o edificios hoteleros en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente norma.	Control de la luminaria de acceso a las habitaciones desde la cama* * Este requisito no es exigible en hoteles o edificios hoteleros en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente norma.
Aparato telefónico	No aplica	No aplica	Aparato telefónico	Aparato telefónico	Aparato telefónico
Televisor a color	Televisor a color con control remoto, mínimo 21 pulg.	Televisor a color con control remoto, mínimo 21 pulg. (Equi)	Televisor a color con control remoto, mínimo 21 pulg.	Televisor a color con control remoto, mínimo de 27 pulg.	Televisor a color con control remoto, mínimo de 27 pulg.
Radio o canales	No aplica	No aplica	No aplica	Radio o canales de música (Equi)	Radio o canales de música
Reloj Despertador	No aplica	No aplica	No aplica	Reloj-despertador (Equi)	Reloj-despertador
Cenicero en las habitaciones para fumadores	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Caja de seguridad	No aplica	No aplica	Caja individual de	Caja individual de	Caja individual de seguridad

CONTINÚA

COGUANOR NTG 182 002

21/25

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas seguridad, si no se presta el servicio en recepción(Equi)	Hotel 4 estrellas seguridad	Hotel 5 estrellas
Papelera	Papelera	Papelera	Papelera(Equi)	Papelera	Papelera
Minibar	No aplica	No aplica	No aplica	minibar	minibar
Plancha	No aplica	No aplica	No aplica	Planchador y plancha	Planchador y plancha
<b>Baños de unidades habitacionales</b>					
Inodoro	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, tocador, lavamanos y ducha
Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos
Iluminación eléctrica	No aplica	No aplica	Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo	Iluminación eléctrica junto al espejo
Tomacorriente	Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de Voltaje	Tomacorriente con indicación de Voltaje	Tomacorriente con indicación de Voltaje	Tomacorriente con indicación de Voltaje
Agua Caliente	Agua caliente y fría con regulador en ducha	Agua caliente y fría con regulador en ducha	Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos	Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos	Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos
Regadera	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Regadera de ducha
Presión de agua	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI
Piso no alfombrado	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Barra de seguridad y piso antideslizante	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha (si hubiere)	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha y tina (si hubiere)
	Toallero o gancho	Toallero o gancho junto	Toallero y/o gancho	Toallero y gancho	Toallero y gancho junto a la ducha.

CONTINUA

Requisitos Toallero	Hotel 1 estrella junto a la ducha y lavamanos	Hotel 2 estrellas a la ducha y lavamanos	Hotel 3 estrellas junto a la ducha y lavamanos	Hotel 4 estrellas junto ducha, lavamanos y tina (si hubiere)	Hotel 5 estrellas lavamanos y tina (si hubiere)
<b>Juego de toallas</b>	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas	Dos juegos de toallas (baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas	Dos juegos de toallas (facial, baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas	Tres juegos de toallas (facial, baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas
<b>Dimensiones toallas</b>	Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70	Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70	Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70	Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70	Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70
<b>Amenidades</b>	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico, champú, un vaso por huésped	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico, champú, un vaso por huésped	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, champú, un vaso por huésped	Jabón en lavamanos, en ducha o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú, acondicionador, crema de cuerpo y pañuelos desechables	Jabón en lavamanos, ducha o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú, acondicionador, crema de cuerpo y pañuelos desechables

CONTINUA

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
Secador de Cabello	No aplica	Secador de cabello a solicitud del huésped	Secador de cabello a solicitud del huésped	Secador de cabello	Secador de cabello
<b>Seguridad de las habitaciones</b>					
Mirillas en la puerta de entrada	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Ventanas o balcones seguros contra caídas	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Cerraduras en las ventanas	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
Dispositivo de seguridad interno en la puerta principal, tales como cadena, pasador o similar	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Instrucciones de emergencia o evacuación detrás de las puertas en las habitaciones	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica

## 5. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de mercadeo, durante sus períodos de operación.

### 5.1 Reservas y Ventas

Es competencia del hotel contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece.
- b) Aceptar, como mínimo, dos medios de pagos los que se deben difundir previamente y durante la estadía del huésped. Cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago, distinto del efectivo, el segundo medio de pago es eximible.
- c) Publicar y difundir en recepción, las tarifas diarias de las habitaciones y demás servicios que ofrezca el hotel, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local.
- d) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, tal como la exención del IVA cuando aplique.
- e) Mantener un archivo histórico de reservaciones.

### 5.2 Imagen corporativa o publicidad

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Identificar en forma precisa y explícita el nombre comercial y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.
- b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el hotel debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas superiores a los servicios que realmente presta el hotel.

### 5.3 Requisito adicional

El hotel debe estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo de la Corporación Salvadoreña de Turismo- Ministerio de Turismo (CORSATUR- MITUR).

**ANEXO A  
(Normativo)****SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

A continuación se indica la información que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la habitación o en la recepción del hotel:

- Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas, consulados u oficinas de turismo.
- Dirección y teléfono de servicios tales como bancos y correo.
- Líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; aeropuertos, y renta de auto.
- Restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, museos, sitios arqueológicos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.
- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, policía y otros.

Opcionalmente, también es recomendable entregar al huésped, información propia o elaborada por terceros, referida a:

- Plano de la ciudad.
- Mapa del país.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

-----última línea-----

