



INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD

NORDOM 843

Edición: 1ra
Fecha de Aprobación: 2019-07-17
Coordinador: Claudia Alonzo

Norma Dominicana

Servicios turísticos – Alojamiento turístico – Terminología y definiciones.

CORRESPONDENCIA. Esta norma es una adopción modificada de la NCh 2760:2013 Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico

ICS: 01.020

Resolución: CTE-003-2019

Año de Publicación: 2019

Pág. 38 Grupo J

Prohibida su reproducción

Contenido

Prefacio	iii
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
1.1 Objeto.....	1
1.2 Campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Términos relativos a la organización.....	9
5 Términos relativos al alojamiento turístico.....	10
6 Términos relativos a las unidades habitacionales.....	11
7 Términos relativos al tipo de tarifa.....	13
8 Términos relativos a las camas.....	15
9 Términos relativos a los servicios higiénicos.....	16
10 Términos relativos a servicios de alimentación.....	17
11 Términos relativos a servicios generales.....	18
12 Términos relativos con cultura, ocio y cuidado del cuerpo.....	21
13 Términos relativos a suministros.....	23
14 Términos relativos a las instalaciones, equipamiento y mobiliario.....	23
15 Términos relativos al visitante, personal y huésped.....	27
16 Términos relativos al sistema de calificación y clasificación.....	29
17 Términos relativos a la calidad, ambiente, seguridad y salud.....	30
Bibliografía.....	33

Prefacio

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, es el organismo oficial que tiene a su cargo el estudio y preparación de las Normas Dominicanas, NORDOM, a nivel nacional. Es miembro de la Organización Internacional de Normalización, ISO, Comisión Internacional de Electrotécnica, IEC, Comisión del Codex Alimentarius, Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT, representando a la República Dominicana ante estos Organismos.

La norma **NORDOM 843 Servicios turísticos. Alojamiento turístico. Terminología y definiciones**, ha sido preparada por la Dirección de Normalización del Instituto Dominicana para la Calidad, INDOCAL.

El estudio de esta norma estuvo a cargo del Comité Técnico **CT 03:1 Turismo**, integrado por representantes de los Sectores de Producción, Consumidor y Técnico, quienes iniciaron su trabajo tomando como base como base la Norma **NCh 2760:2013 Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico**, del cual partió la propuesta de norma a ser estudiada por el comité.

Dicha Propuesta de norma fue aprobada como Anteproyecto por el Comité Técnico de Trabajo, en la reunión **No.12** de fecha **29 de junio de 2017** y enviado a Encuesta Pública, por un período de 60 días a partir del **05 de octubre de 2017** hasta el **03 de diciembre de 2017**.

Finalizado este periodo, el Comité Técnico celebró la reunión **No. 13** de fecha **19 de enero 2018** y decidió aprobarlo como Proyecto de Norma y recomendar a la Comisión Técnica de Experto del Consejo Directivo del CODOCA, a través de la Secretaria General del CODOCA, para que sea aprobada como Norma Dominicana.

Este proyecto de norma fue sometido a la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Directivo del CODOCA de fecha **13 de septiembre 2018**, reunión en la cual, los Técnicos Expertos del CODOCA decidieron posponer la aprobación de dicho documento hasta tanto conocer y discutir las observaciones presentada por el Consejo Nacional de la Empresa Privada, (CONEP) a este documento. Luego de conocidas estas observaciones por parte del Comité Técnico de trabajo, el documento fue aprobado como Proyecto II en la reunión **No. 14** de fecha **10 de mayo 2019**, y preparado para ser sometido nuevamente a la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Directivo del CODOCA, a través de la Secretaría General del CODOCA, para su aprobación como una Norma Dominicana.

Formaron parte del Comité Técnico, las entidades y personas naturales siguientes:

PARTICIPANTES:

Marcia Isa
Clara Barriola

Elizabeth Tovar

Alba Russo

Freddy Alvarado
Frethzia Alvarado

Josefa Modesto
Katherine Ceballos

REPRESENTANTES:

Ministerio de Turismo (MITUR)

Asociación de Tour Operadores Receptivos de la República Dominicana (OPETUR)

Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)

Universidad Iberoamericana de Puerto Rico

Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR)

Francisco Carrera

Presidencia de República Dominicana

Robert Almonte

Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)

Sandra Piña

Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP)

Claudia Alonzo

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

“Uso exclusivo del Ministerio de Turismo. Donado por el INDOCAL. Prohibida su Reproducción. “

Servicios turísticos — Alojamiento turístico — Terminología y definiciones

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Objeto

Esta norma dominicana define los términos utilizados en la industria turística en relación con los distintos tipos de alojamiento turístico y otros servicios relacionados según lo dispuesto en la presente norma.

1.2 Campo de aplicación

Esta norma se aplica a la industria turística y tipos de alojamientos turísticos y otros servicios relacionados.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas, solamente aplica la edición citada. Para las referencias no fechadas, aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

NCh 2760:2013 (3^{ra} edición), Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.

3 Términos y definiciones

A los efectos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

3.1

Actividad turística

Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas.

3.2

Allotment

Consiste en el bloqueo de espacio con garantía de ocupación.

3.3

Agencia de viajes

Es una empresa asociada al turismo cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicios de alojamiento (hoteles), con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos.

3.4

Agroturismo

Forma de turismo en la que la cultura rural es aprovechada económicamente para brindar diversas opciones de distracción y atraer turistas con la naturaleza, y principalmente con paisajes culturales.

3.5

Atractivos turísticos

Conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga la capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. Este último se transforma de esta manera en un destino turístico.

3.6

Accesibilidad universal

Es el grado en que todas las personas puedan utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, de forma cómoda, independiente y segura.

3.7

Balanza turística

Es la parte de la balanza de pagos que contempla los ingresos de divisas por los visitantes internacionales (exportaciones) y el egreso de divisas por los nacionales que salen al exterior (importaciones). Se utiliza para registrar el equilibrio o desequilibrio en el que se encuentran estas transacciones respecto al exterior y se expresan en déficit o superávit; el primero cuando son mayores las importaciones y el segundo cuando son mayores las exportaciones.

3.8

BSP

Acrónimo Billing and Settlement Plan. Sistema designado para simplificar y facilitar la venta, el reporte y las remesas de las agencias de viajes acreditadas de acuerdo con los procedimientos de la IATA.

3.9

Chárter

Tipo de contrato de alquiler que abarca distintos medios de transporte, sin calendario ni itinerario prefijado.

3.10

Complejo turístico

Establecimiento que cuenta con una o más clases de alojamiento turístico, además de contar con instalaciones, equipamiento e infraestructura para la realización de cada uno de los tipos de actividades que ofrezca dentro de los límites del establecimiento, ya sean recreativas, deportivas, de descanso, relajación o turismo corporativo y/o de negocios.

3.11

Conciencia turística

Conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción de turistas a través de la hospitalidad y comprensión.

3.12

Crucero

Viaje marítimo, fundamentalmente de placer, con servicios a bordo de alojamiento, recreativos, gastronómicos y con visita a diferentes costas de distintos países.

3.13

Destino

Extensión de dimensiones variables compuesta de atractivos turísticos que además cuenta con accesibilidad de transporte que los intercomunica. Está constituida por un espacio geográfico determinado, en el que se concentran varios lugares de atracción de tipo homogéneo o complementario. Debe contar con atractivos turísticos relativamente contiguos y de categorías y jerarquías variables y comprende, generalmente, uno o varios centros urbanos de cualquier magnitud.

3.14

Ecoturismo; turismo ecológico

Tipo de turismo enfocado en el disfrute de la naturaleza, con especial énfasis en preservar el equilibrio del medio ambiente.

3.15

Excursión

Viaje que se hace fuera del lugar de residencia por un período menor a 24 horas.

3.16

Excursionista (o visitante del día)

Persona que realiza una actividad deportiva o recreativa efectuada generalmente a pie, cuyo escenario, muy variado, es la naturaleza primitiva, y que se realiza por medio de senderos especialmente habilitados, o rutas identificadas, sin precisar por lo general de equipos especiales, y con grado de dificultad variable.

3.17

Excursionismo

Actividad física que consiste en realizar travesías o rutas por un medio natural con un fin recreativo.

3.18

Espacio de aproximación

Espacio libre de obstáculos que posibilite a una persona usuaria de silla de ruedas u otra ayuda técnica, o bien con dificultad de movilidad o equilibrio, el aproximarse y usar un elemento, el mobiliario o el equipamiento.

3.19

Folleto turístico

Publicación impresa o digital contentiva de texto e imágenes, con finalidad informativa de un destino, atractivo, monumento, hotel, entre otros.

3.20

Gasto turístico

Es el gasto del consumo efectuado que se asocia a la del consumo realizado por los visitantes, en términos del valor de los bienes y servicios utilizados durante su desplazamiento y su permanencia en el lugar de destino.

3.21

Home port (Puerto madre)

Es el puerto designado por la línea donde se origina y termina un circuito de un crucero determinado.

3.22

Hospedaje

Servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados para crear las condiciones adecuadas de estancia por una noche o más de los turistas o visitantes.

3.23

Hospitalidad

Amabilidad y atención con que una persona recibe y acoge a los visitantes.

3.24

Hostelería

Actividad económica consistente en la prestación de servicios ligados al alojamiento y/o la alimentación durante un periodo determinado de tiempo, generalmente asociados a la actividad turística.

3.25

IATA

Acrónimo de International Air Transport Association (Asociación Internacional de Tráfico Aéreo).

3.26

Infraestructura turística

Comprende las infraestructuras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, súper estructuras (hoteles, restaurantes, tiendas de regalos, etc.), recursos naturales, entre otros.

3.27

Instalaciones turísticas

Todas las construcciones especiales (distintas a las del equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.

3.28

Inventario o catastro de activos turísticos

Es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico en una zona turística determinada. Su elaboración implica dos pasos: a) registro de información y b) evaluación de los atractivos turísticos.

3.29

Oferta turística

Corresponde al conjunto integrado por tres componentes básicos, a saber: atractivos turísticos, plantas turísticas, infraestructuras, los cuales pueden ser puestos en el mercado mediante proceso de gestión, desarrollados por los empresarios turísticos, por las propias municipalidades y por otros actores.

3.30

Organización mundial del turismo (OMT)

Organismo de las Naciones Unidas (ONU) cuyo objetivo es la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, con el fin de contribuir al desarrollo económico.

3.31

Patrimonio cultural

El Patrimonio Cultural de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas.

3.32

Patrimonio histórico cultural

Constituye un atractivo que motiva el desarrollo de actividades turísticas determinadas por la apreciación del carácter urbano, arqueológico, artístico, arquitectónico o histórico de un lugar u obra humana.

3.33

Patrimonio natural

El patrimonio natural comprende tres tipos de formaciones de la naturaleza:

- Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico.
- Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico.

- Los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.

3.34

Patrimonio turístico

Es el conjunto potencial conocido o desconocido de los bienes materiales e inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse mediante un proceso de transformación para satisfacer sus necesidades turísticas. También se define el patrimonio como el conjunto integrado por los atractivos turísticos, planta turística, infraestructura y la superestructura.

3.35

Pernoctas

Se refieren al número de noches que permanecen los turistas en una localidad o en un destino.

3.36

Animal de asistencia

Es aquel entrenado para ayudar y asistir a una persona con discapacidad y/o alguna condición de salud.

3.37

Porcentaje de ocupación

Indica la proporción de ocupación que registra el establecimiento, y se obtiene dividiendo el total de unidades habitacionales ocupadas entre el total de unidades disponibles al período de interés. Al final se multiplica por 100 al fin de que este se quede expresado en porcentaje.

3.38

Producto turístico

Es una combinación de elementos tangibles e intangibles que generan utilidades o beneficios al cliente en forma de experiencia fuera de su lugar habitual de residencia.

3.39

Recursos turísticos

Todo elemento natural, toda actividad humana o resultado de la misma que pueda generar un desplazamiento por motivos esencialmente de ocio.

3.40

Senderismo

Actividad deportiva o recreativa efectuada a pie, cuyo escenario, muy variado, es la naturaleza primitiva asociada normalmente con áreas montañosas, y que se realiza por medio de senderos expresamente habilitados, o rutas identificadas, sin precisar, por lo general, de equipos especiales, y con grado de dificultad variable.

3.41

Temporada alta

Época del año en el que el movimiento turístico alcanza la máxima proporción

3.42

Temporada baja

Época del año en el que el movimiento turístico decae a la mínima proporción

3.43

Tour

Es un recorrido que generalmente no excede de 24 horas, se realiza en una misma localidad o sus alrededores más cercanos e incluye: transporte con o sin guía, entradas a monumentos o estacionamientos o en algunos casos pensión alimentaria.

3.44

Transporte turístico

Es todo aquel prestador de servicio turístico legalmente constituido y debidamente acreditado por las autoridades competentes que brinda a los turistas nacionales e internacionales, desplazamiento dentro o fuera del país.

3.45

Transporte turístico acuático

Son aquellas embarcaciones marítimas o fluviales, que tienen por objeto interconectar centros de interés turístico para posibilitar el disfrute de atractivos turísticos capaces de recorrer océanos, mares, lagos y ríos, inscritas y autorizadas por los organismos competentes aptas para transportar personas en embarcaciones debidamente autorizadas, y en la cual le brinden comodidad, agilidad de movimiento, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

3.46

Transporte turístico aéreo

Son aquellas empresas dedicadas a interconectar centros de interés turístico para posibilitar el disfrute de atractivos turísticos utilizando aeronaves, entendiéndose por éstas, aquellas que puedan sustentarse en la atmósfera por reacción del aire y las cuales deben estar debidamente autorizadas por los organismos competentes en las cuales brinden comodidad, agilidad de movimiento, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

3.47

Transporte turístico terrestre

Son todas aquellas empresas dedicadas a interconectar centros de interés turístico y/o posibilitar el disfrute de atractivos turísticos utilizando vehículos terrestres de tracción a motor, de remolques diseñados para ser utilizados con fines de servicios turísticos o transporte de turistas e identificados con placas y/o rótulos diferentes al servicio público.

3.48

Turismo

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de ocio y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

3.49

Turismo accesible

Comprende entornos, productos y servicios turísticos para ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad de modo que permitan el acceso y uso, bajo los principios del Diseño Universal, el cual no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación.

3.50

Turismo arqueológico o arqueoturismo

Tipo de turismo bajo el que se presentan propuestas y productos culturales y turísticos en los que la arqueología es el ingrediente principal. Es una forma alternativa de turismo cultural, basado en promocionar la pasión por la arqueología y las iniciativas de conservación de los yacimientos y lugares históricos.

3.51

Turismo astronómico

Tipo de turismo que involucra los servicios organizados para aquellas personas que gustan de la observación astronómica.

3.52

Turismo de aventura

Tipo de turismo que implica excursiones o viajes con el propósito específico de participar en actividades que exploran nuevas experiencias. Por lo general supone el riesgo advertido o peligro controlado asociado a desafíos personales, en un medio ambiente natural o en un exótico escenario al aire libre.

3.53

Turismo científico

Es una oferta para realizar investigaciones en lugares especiales.

3.54

Turismo de compras

Es aquel cuya principal motivación es comprar.

3.55

Turismo comunitario

Tipo de turismo que llevan adelante miembros de comunidades locales que se organizan para prestar servicios turísticos. Generalmente se trata de comunidades rurales o indígenas, aunque también lo desarrollan arrieros y otros grupos, que comparten con los visitantes su modo de vida, sus costumbres y su cultura.

3.56

Turismo cultural

Se define como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

3.57

Turismo enológico o enoturismo

Tipo de turismo enfocado en las zonas de producción vinícolas. Se relaciona con el turismo gastronómico, y con el turismo cultural dependiendo del carácter histórico o artístico de la industria vinícola en la zona como patrimonio industrial.

3.58

Turismo emisor

El turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante fuera del país de residencia habitual.

3.59

Turismo espacial

Tipo de turismo que sale de la estratosfera.

3.60

Turismo esotérico o místico

Tipo de turismo mediante el cual las personas en su tiempo libre acuden a lugares ubicados fuera de su lugar de residencia, especialmente energéticos realizando terapias alternativas como yoga, metafísica, meditación, reiki, rebirthing, entre otras, todas propias de lo esotérico, en contacto a la vez con la naturaleza y sus elementos: aire, tierra, agua, árboles.

3.61

Turismo formativo

Tipo de turismo tiene como objetivo ofrecer al viajero conocimientos sobre una materia determinada.

3.62

Turismo gastronómico

Tipo de turismo donde el interés está puesto en la gastronomía y cultura culinaria del destino que se visita.

3.63

Turismo interno

Se entiende por turismo interno los viajes realizados, con fines turísticos, por los residentes de un país, sean nacionales o extranjeros dentro del territorio nacional.

3.64

Turismo LGTB

Tipo de turismo especializado para la comunidad y/o personas LGBT (lesbianas, gays, bisexuales y transexuales).

3.65

Turismo receptivo

Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país.

3.66

Turismo religioso

Actividad turística a través de la cual quienes la realizan buscan la proximidad, la inmersión o el contacto con lo sagrado.

3.67

Turismo residencial/ Inmobiliario

Actividad económica que se dedica a la urbanización, construcción y venta de viviendas que complementan al sector turístico, cuyos usuarios las utilizan como alojamiento para veranear o residir, de forma permanente o semipermanente, fuera de sus lugares de residencia habitual.

3.68

Turismo rural (campestre)

Tipo de Turismo que brinda al turista la oportunidad de convivir con comunidades rurales para conocer y aprender otras formas de vida, en sus aspectos cotidianos, productivos y culturales, concienciando sobre el respeto y valor de la identidad cultural de las comunidades y pueblos.

3.69

Turismo de salud

Son las actividades que realiza una persona al desplazarse de su localidad a otra por más de un día y menos de un año implicando el tener que hospedarse por lo menos una noche, teniendo como motivo principal o alternativo el recibir algún servicio de salud, en un sentido amplio. O bien acompañar a otra persona que lo recibirá. Puede ser doméstico cuando se realiza dentro de su mismo país o internacional cuando es fuera de su país.

3.70

Turismo de sol y playa

Tipo de Turismo que se da en localidades costeras en las que se encuentran playas y la mayoría de tiempo, las condiciones climáticas son de tiempo soleado.

3.71

Turismo sustentable

Tipo de Turismo en el que se desarrollan condiciones que contribuyen a la preservación y el crecimiento del hábitat natural y cultural creado por una determinada comunidad. Además, los beneficios económicos y sociales se reinvierten y permanecen en la misma comunidad.

3.72

Turismo Wellness (bienestar)

Es un subsegmento del turismo, en el cual la motivación principal es la de mantener y/o mejorar el equilibrio físico y psíquico del turista que lo practica. La estancia se realiza en un establecimiento especializado que cuenta con equipamientos, servicios y personal especializados.

3.73

Viajes turístico

Designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta. Los viajes realizados por los visitantes son viajes turísticos.

3.74

Zona turística

Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran.

4 Términos relativos a la organización

4.1

Cadena de establecimientos de alojamiento turístico

Conjunto de dos o más establecimientos de alojamiento turístico de igual clase o función, que ofrezcan la misma línea de servicios organizados en sistema bajo un solo símbolo o marca y sometidos a un mismo criterio de dirección.

4.2

Franquicia hotelera

Otorgamiento un permiso o licencia por parte de una cadena hotelera para que el franquiciatario lleve el nombre de su firma, permitiéndole formar parte del proyecto, el diseño y la metodología de operación a través de un pago mensual y porcentaje de ventas y/o utilidades. Se refiere a que una empresa denominada franquiciatario le confiere a otra llamada franquiciante el uso de su nombre, imagen, marca, asistencia técnica (know how), promoción, publicidad y en algunos casos financiamiento a cambio de un pago.

4.3

Franquiciante

Es toda aquella persona física o jurídica que mediante ciertas condiciones obtienen derecho a comercializar y explotar productos o servicios bajo técnicas uniformes y experimentadas con una rentabilidad probada y con una marca registrada.

4.4

Franquiciatario

Es la persona física o moral que adquiere contractualmente del franquiciante el derecho de explotar una franquicia.

4.5

Unidad de administración

Organización responsable de dirigir y coordinar la prestación de los servicios ofrecidos o del total funcionamiento de un establecimiento.

5 Términos relativos al alojamiento turístico

5.1

Albergue u hostales

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

5.2

Alojamiento turístico

Establecimiento que en forma habitual o temporaria presta servicio de alojamiento por un período no menor a una pernoctación.

5.3

Apart-hotel

Modalidad de hotel que provee unidades habitacionales tipo departamento, en un edificio o parte independiente del mismo. Disponen, además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 h, servicio de mucamas, servicio de conserjería y servicio de custodia de equipaje, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

5.4

Bed & breakfast; alojamiento familiar y/o pensión

Tipo casa habitación, en el cual sus residentes permanentes como actividad complementaria de la que desarrolla en forma habitual el grupo familiar anfitrión- prestan los servicios de alojamiento turístico y desayuno incluido en la tarifa en habitaciones privadas. El servicio de recepción es brindado por un integrante del grupo familiar. Las áreas comunes familiares son compartidas con los huéspedes.

5.5

Motel

Establecimiento que a diferencia del hotel se ha edificado en forma extensiva, localizado generalmente a lo largo de las carreteras y en la entrada y/o entronque de la ciudad. En su estructura física las unidades habitacionales son independientes y cuenta con un estacionamiento propio. Las unidades se agrupan en torno a unas instalaciones principales que concentran las oficinas de recepción y áreas de esparcimiento y recreación (salas de estar, cafeterías, restaurantes, bares, centros nocturnos, piscinas, entre otros). En unidades habitacionales del tipo cabaña, con estacionamiento con capacidad mínima de un vehículo Disponen, además otros servicios complementarios.

5.6

Camping; recinto de campamento

Lugar acondicionado con algunas instalaciones para vivir al aire libre en tiendas de campaña o casas rodantes mediante el pago de una cantidad estipulada.

5.7

Centro termal

Establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento in situ de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreativos, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para prestar el servicio de alojamiento, conformando estos servicios un todo homogéneo, sin perjuicio de prestar otros servicios complementarios.

5.8

Centro de turismo de naturaleza; lodge

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones. Ofrecen además, como mínimo, servicio de recepción por 12 h, servicio de limpieza y servicio de alimentación bajo cualquier modalidad a solicitud del huésped, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

5.9

Complejo turístico; resort

Conjunto de ofertas turísticas relativamente autosuficientes; ofrece una amplia gama de servicios e instalaciones, especialmente las dedicadas al descanso y esparcimiento. En general estos complejos se localizan en lugares de gran belleza paisajísticas localizados a orillas del mar, montañas, lagos y ríos que permitan prácticas deportivas y recreativas.

5.10

Hacienda; estancias

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas y que mantiene o recrea un casco principal con estructuras, espacios y materiales propios de las antiguas casas tradicionales de la zona donde se emplaza. El principal propósito del establecimiento es servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura local. Ofrecen además como mínimo, servicio de recepción por 12 h, servicio de mucamas y servicio de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

5.11

Hotel

Establecimiento de hostelería capaz de alojar a huéspedes y viajeros.

5.12

Hotel boutique

Hotel que no excede las 100 habitaciones, con un ambiente íntimo, poco convencional y de lujo, que se caracteriza por proporcionar servicios y atención personalizada al cliente. Normalmente esto implica exclusividad y una tarifa superior a la media de la zona en que se encuentra.

5.13

Hostal

Establecimiento de menor categoría que un hotel donde se proporciona alojamiento y comida a cambio de dinero. Usualmente donde se hospedan o alojan personas llamadas huéspedes y así proporcionarles un conjunto de servicios básicos.

5.14

Terma

Establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para proveer el servicio de alojamiento turístico en habitaciones, cabañas o departamentos, sin perjuicio de proveer otros servicios complementarios.

6 Términos relativos a las unidades habitacionales

6.1

Bungalows / Cabaña

Alojamiento turístico conformado por varias unidades de habitacionales aisladas pero dentro de una misma área. Cada unidad habitacional cuenta con uno o más dormitorios, baño, sala de estar y/o área de trabajo, comedor y cocineta equipada.

6.2

Villas

Unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico para la permanencia de una o más personas según su capacidad y que cuenta como mínimo con las áreas siguientes: dormitorio, living, cocina, comedor y baño. Se puede encontrar aislada o pareada a una unidad habitacional del mismo tipo.

6.3

Apartamento

También denominado departamento es generalmente una vivienda pequeña que integra un edificio en el cual hay otros similares, normalmente los apartamentos constan de una cocina, baño(s), sala, estar, comedor y habitaciones. Estos pueden ser habitados permanentemente o como alojamiento temporal.

6.4

Habitación

Cuarto privado o común de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a brindar facilidades para pernoctar a una o más personas según su capacidad.

Nota 1: El dormitorio corresponde al área o sección privada o común de una unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico, destinada a la pernoctación de huéspedes, la cual se encuentra delimitada por paredes o muros.

6.5

Habitación cuádruple

Habitación destinada para la permanencia y alojamiento turístico de cuatro personas, ocupando al menos dos camas dobles del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente.

6.6

Habitación doble

Habitación destinada a la permanencia y alojamiento turístico de dos personas, ocupando una o dos camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente.

6.7

Habitación individual; habitación single

Habitación destinada a la permanencia y alojamiento turístico de una sola persona, ocupando camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente.

6.8

Habitación triple

Habitación destinada para la permanencia y alojamiento turístico de tres personas ocupando al menos dos camas del tamaño especificado en la norma de alojamiento turístico correspondiente.

6.9

Habitaciones comunes

Habitación destinada para la comercialización de camas individuales para la pernoctación de uno o más turistas, los que pueden contar con casilleros con llave por cada cama.

6.10

Habitaciones comunicadas

Habitaciones en las que se puede acceder de una a otra a través de una puerta interior.

6.11

Habitaciones contiguas

Habitaciones ubicadas una al lado de la otra en un mismo piso, con puertas independientes de acceso desde el pasillo.

6.12

Junior suite

Unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico compuesta de una habitación, baño privado y un ambiente que incluya sala de estar y/o área de trabajo.

6.13

Suite

Unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico compuesta de uno o más dormitorios, baño privado y un ambiente separado por paredes o muros que incluya sala de estar y/o área de trabajo.

6.14

Unidad habitacional

Unidad básica de venta de un establecimiento de alojamiento turístico, para la permanencia y alojamiento de sus huéspedes, cuya categoría es establecida previamente por los principios organizacionales.

6.15

Unidad habitacional accesible

Unidad básica de venta de un establecimiento de alojamiento turístico, para la permanencia y alojamiento aptos para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todos los huéspedes con discapacidad y adultos mayores, la infraestructura y diseño debe cumplir con las normativas y leyes del país.

7 Términos relativos al tipo de tarifa

7.1

Plan americano; pensión completa; full american plan (FAP); (full board; full pension)

Tarifa que incluye el alojamiento y las tres comidas (desayuno, almuerzo y cena).

7.2

Plan americano modificado; media pensión: Modified american plan (MAP): Half board (HB)

Tarifa que comprende el alojamiento, el desayuno y la cena.

7.3

Plan bed & breakfast (B&B)

Tarifa que incluye el alojamiento y desayuno variado.

7.4

Plan continental; continental plan (CP)

Tarifa que incluye el desayuno estilo continental (una taza de café, vaso jugo de naranja, dos tostadas, dos croissants, mantequilla de mermelada y frutas de estación).

7.5

Plan Europeo; european plan (EP)

Tarifa que incluye solo el alojamiento.

7.6

Plan todo incluido; all inclusive plan (AIP)

Tarifa en la que el alojamiento turístico proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al alojamiento y la pensión completa alimenticia, las bebidas, una serie de servicios y consumiciones, en la mayoría de los casos con una gran amplitud en su utilización y consumo, a discreción del establecimiento.

7.7

Tarifas

Lista o catálogo de los precios, derechos o impuestos de un servicio a prestar (tarifas hoteleras, tarifas aéreas).

7.8

Tarifa de agentes

Tarifa de descuento que se aplica a los agentes de viajes y personal de las líneas aéreas.

7.9

Tarifa corporativa, de empresa o comercial; corporate rate

Precio especial por pernoctación otorgada por el establecimiento de alojamiento turístico a las empresas en virtud de su gran volumen de compra potencial.

7.10

Tarifa diaria

Precio por pernoctación diaria con que el establecimiento de alojamiento turístico valoriza el servicio de alojamiento. Este puede ser por persona o por la unidad habitacional y podrá o no incluir otros servicios complementarios, lo que debe ser indicado expresamente.

7.11

Tarifa día de uso; day use rate

Tarifa especial que aplica en general para ejecutivos que viajan en plan de negocios, esta tarifa tiene como característica que el check in y check out es el mismo día.

7.12

Tarifa de niños

Tarifa ofrecida por un establecimiento turístico para menores de edad (generalmente hasta los 18 años) acompañados de adultos. Esta tarifa depende del régimen tarifario de cada hotel.

7.13

Tarifa grupal

Tarifa con descuento sobre la tarifa rack que puede incluir algunas gratuidades como cortesía por un número de habitaciones bajo contrato. En general, los grupos se hacen acreedores a descuentos o tarifas especiales a partir de 10 habitaciones en el caso de contratos de alojamientos o 15 personas en el caso de boletos aéreos.

7.14

Tarifa gubernamental

Tarifa especial otorgada a empleados del gobierno, usualmente con base en un contrato entre el establecimiento de alojamiento turístico y cualquier entidad gubernamental.

7.15

Tarifa clientes repetitivos; tarifa para habitués

Tarifa preferencial otorgada por el establecimiento de alojamiento turístico a huéspedes directos habituales, usualmente después de la tercera o quinta estadía. Algunos establecimiento de alojamiento turístico establecen programas de tarjetas de afiliación que identifican a sus miembros y les otorgan beneficios que van desde descuentos, premios, descuentos en otros negocios, entre otros.

7.16

Tarifa militar

Tarifa especial que se extiende a integrantes de las fuerzas armadas, ya sea con base en un contrato o promoción.

7.17

Tarifa de paquete promocional

Tarifa especial que incluye el alojamiento y la participación en eventos y otras actividades (sobre todo recreativas), que comercializa el establecimiento de alojamiento turístico de manera independiente o a través de intermediarios (agencia de venta, agencias de viajes y otros).

7.18

Tarifa promocional

Tarifa que se aplica a las asociaciones que cuentan con un convenio de colaboración que favorece a sus miembros con descuentos o algún otro beneficio que se pacte. Ejemplo: automóvil club, asociaciones de jubilados y pensionistas, sociedades culturales, entre otros.

7.19

Tarifa rack; rack rate; tarifa mostrador

Tarifa más alta que cobra el establecimiento de alojamiento turístico.

7.20

Tiempo compartido; timesharing

Es el pago adelantado de hospedaje a futuro en algún hotel o condominio turístico. Por un precio fijo y una cuota anual de mantenimiento se adquiere el goce de un periodo vacacional al año, tradicionalmente en base semanal, para ser disfrutado durante un determinado número de años en una unidad con capacidad de dos a diez personas.

8 Términos relativos a las camas

8.1

Cama adicional; cama suplementaria

Cama transportable, que puede adicionarse temporalmente al mobiliario permanente de una habitación con el propósito de brindar alojamiento a otra persona.

8.2

Cama doble

Cama para el alojamiento turístico de una o dos personas, con un ancho de 1,35 m y un largo de 1,90 m como mínimo para ambas medidas.

8.3

Cama individual

Cama para el alojamiento turístico de una persona con un ancho de 0,90 m y un largo de 1,90 m como mínimo para ambas medidas.

8.4

Cama king size

Cama para el alojamiento turístico de una o dos personas, de un ancho de 1,80 m y un largo de 2,0 m como mínimo para ambas medidas.

8.5

Cama matrimonial (Queen)

Cama para el alojamiento turístico de una o dos personas, con un ancho de 1,50 m y un largo de 1,90 m como mínimo para ambas medidas.

8.6

Cama redonda

Cama para el alojamiento turístico de una o dos personas, con un diámetro de 2 m como mínimo.

8.7

Litera; camarote

Mueble formado por dos o más camas superpuestas, con espacio mínimo de 1,0 m entre cada una de ellas.

9 Términos relativos a los servicios higiénicos

9.1

Baño compartido

Cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de dos habitaciones contiguas, teniendo cada una acceso directo a éste.

9.2

Baño común

Cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de más de una habitación.

9.3

Baño general; servicio higiénico

Cuarto de baño o sala de baño destinado a servir los requerimientos de las personas que utilizan las áreas de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico.

9.4

Baño privado

Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada unidad habitacional y, que por lo general, conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente.

9.5

Baño accesible

Espacio higiénico sanitario para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas con discapacidad y adultos mayores, la infraestructura y diseño debe cumplir con las normativas y leyes del país.

9.6

Barra de seguridad

Accesorio tipo manilla fijo a la pared, cuyo objetivo es permitir a un huésped afirmarse para hacer el uso seguro de instalaciones del establecimiento que poseen una altura o ambiente que pueden poner en riesgo al huésped, tales como, duchas, tinas de baño o similares.

9.7

Cuarto de baño

Recinto destinado al servicio sanitario para uso individual.

9.8

Ducha

Aparato o instalación del cual cae agua en forma de lluvia o de chorro, sobre el cuerpo para limpiarlo o refrescarlo.

9.9

Llave mezcladora; llave de combinación

Llave formada por dos entradas, una de agua fría y otra de agua caliente y un dispositivo de control que permite la descarga de agua fría, agua caliente o una mezcla de ambas; dicho dispositivo puede tener dos mandos independientes (mezclador convencional) o un solo mando (mezclador monomando).

9.10

Regadera

Elemento de la ducha terminado en una boca con orificios por donde se esparce el agua.

9.11

Regadera regulable en altura y posición

Regadera que cuenta con dispositivos que permiten ajustar su cabezal en diferentes ángulos y alturas.

9.12

Sala de baño

Recinto destinado al servicio sanitario para uso común y simultáneo.

10 Términos relativos a servicios de alimentación

10.1

Alimentos ligeros (Refrigerios)

Son los que se encuentran fuera del régimen de las comidas del día, como snacks, sándwiches, pastelería, helados, entre otros similares.

10.2

Bar

Recinto de uso común de un establecimiento, generalmente caracterizado por la presencia de una barra o mostrador destinado al servicio de bebidas, ya sea alcohólicas o no alcohólicas.

10.3

Cafetería

Recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de bebidas y alimentos ligeros en horarios extendidos más allá de los señalados para los servicios del comedor.

10.4

Cocina

Sección del establecimiento o de una unidad habitacional destinada a la preparación de alimentos. La cocina se clasifica en varias categorías, tales como: cocina industrial, cocina eco turística, cocina domestica, entre otras.

10.5

Comida internacional

Oferta gastronómica de platos originarios de distintas culturas y países que no contempla la comida local.

10.6

Comedor

Recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de alimentos elaborados y bebidas en horarios preestablecidos; también corresponde al área de una unidad habitacional donde los huéspedes se sirven alimentos.

10.7

Desayuno

Conjunto de alimento que se consume en un horario específico de la mañana.

10.8

Desayuno americano

Es aquel que se caracteriza por ofrecer una mayor cantidad de proteínas en platos más elaborados, agregándose a las bebidas tradicionales (leche, café, jugos, té, entre otros) y variedad de panes dos componentes importantes: huevos y carnes (presentadas en platos calientes como salchichas, tocinetas, entre otros. Otro punto diferencial es la integración de pancakes y tostadas francesas. No deben faltar en esta oferta las frutas, yogurt y cereales.

10.9

Desayuno buffet

Opción libre de desayuno con autoservicio.

10.10

Desayuno continental

Servicio de desayuno consistente en una variedad de panes, manteca, mermeladas, miel, té o café, jugos, leche y alimentos fríos como queso, cereales y frutas.

10.11

Gaseosa (Refresco)

Bebida carbonatada constituida por azúcares o edulcorantes naturales o no, saborizantes/aromatizantes, otros ingredientes y aditivos permitidos.

10.12

Jugo

Sustancia líquida que se extrae de las frutas y vegetales normalmente por presión, aunque el conjunto de procesos intermedios puede suponer la cocción, molienda o centrifugación del producto original.

10.13

Menú/ Carta

El menú es un conjunto cerrado de platos que un establecimiento ofrece al cliente. La carta es el compendio de todos los platos que ofrece el establecimiento y en el que suele estar incluida la carta del día. La carta admite múltiples variantes a la hora de pedir la comanda, mientras que el menú es uno.

10.14

Mini-bar; frigobar

Pequeño refrigerador disponible en una unidad habitacional con bebidas, chocolates, caramelos y otros comestibles similares que pueden tener un cargo adicional.

10.15

Platos típicos

Oferta gastronómica que es propia, característica o representativa de un mismo país, región o lugar.

10.16

Sistema convencional o tradicional de preparación de alimentos

En este sistema los alimentos se preparan en el servicio, total o casi totalmente, y se distribuyen y sirven poco tiempo después de preparados, con algunas excepciones, tales como postres, panadería, entre otros.

11 Términos relativos a servicios generales

11.1

Atención personalizada

La atención personalizada es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado empleado o prestador de servicio y un determinado cliente y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último.

11.2

Cobertura nocturna; turndown service

Servicio prestado en una habitación antes de la hora de dormir del huésped, consistente en el retiro total o parcial del cubre camas de una cama dejando visibles sus almohadas, cerrado de las cortinas de las ventanas, reemplazo de toallas si fuera necesario.

11.3

Custodia de equipaje

Servicio de un establecimiento de alojamiento turístico para guardar el equipaje de los huéspedes, en una sala de equipaje u otro lugar predeterminado.

11.4

Custodia de valores

Servicio de un establecimiento turístico para resguardar en una caja de seguridad las pertenencias de los huéspedes, ya sea individualmente en cada habitación o en algún lugar predeterminado.

11.5

Directorio de servicios

Guía en la que figura el listado de servicios del establecimiento turístico, con indicación de los diversos datos o antecedentes de ellos, como su definición, horario de atención, precios, forma de reserva y otros.

11.6

Facilidades para personas con discapacidad

Instalaciones diseñadas de acuerdo a las leyes y normas establecidas, especialmente para el disfrute pleno de las personas con discapacidad de todos los servicios turísticos ofrecidos.

11.7

Información turística

Información relativa a los lugares de interés atractivo turístico en el área de su ubicación, como puedan ser horarios de atención, costo, transporte, dirección y mapas de la zona, alojamientos y restaurantes, tiendas de regalos, museos, entre otros, además de responder a consultas de formulación frecuente por parte de los visitantes y turistas.

11.8

Material publicitario

Folletos, diapositivas, archivos de video, páginas web y otros similares destinados a ser utilizados o distribuidos en forma gratuita y cuyo objetivo es difundir información turística ; no se considera material publicitario los avisos en diferentes medios de comunicación ni los artículos publicitarios tales como portavasos, lápices, llaveros y similares.

11.9

Norma

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que entrega, para el uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidas al logro de un grado óptimo de orden en un contexto dado.

11.10

Procedimiento

Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

11.11

Procedimiento de compras

Forma específica para llevar a cabo un proceso de compras.

11.12

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

11.13

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

11.14

Registro de egreso; check out

Proceso mediante el cual se registra la salida de un cliente de un hotel, tren, aeropuerto o puerto. Recientemente el término se ha extendido también a algunas redes sociales que permiten a un usuario eliminar su suscripción electrónicamente.

11.15

Registro de ingreso; check in

Proceso mediante el cual se registra la llegada de un cliente a un hotel, tren, aeropuerto o puerto. Recientemente el término se ha extendido también a algunas redes sociales que permiten a un usuario registrarse electrónicamente.

11.16

Reglamento técnico

Documento que recomienda prácticas o procedimientos para el diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o utilización de equipos, estructuras, productos o servicios.

11.17

Reservaciones

Sistema consistente en un procedimiento que utiliza mecanismos manuales o electrónicos, orientados a entregar el servicio de reserva de servicios turístico como alojamiento, transporte, excursiones, entre otros, e informar al cliente acerca de su disponibilidad en una fecha futura.

11.18

Servicio

Organización y/o personal destinados a proveer acciones tendientes a satisfacer necesidades específicas de un turista o visitante.

11.19

Servicio de alimento a las habitaciones (Room service)

Servicio especialmente dispuesto, en cuanto a personal y equipamiento, para responder a los requerimientos de alimentos preparados y bebidas para el consumo de los huéspedes en sus respectivas unidades habitacionales.

11.20

Servicio u oferta contratado

Aquel pactado o convenido, en sus condiciones generales, entre el prestador de alojamiento turístico directamente por el huésped y el proveedor de los servicios.

11.21

Servicios u ofertas complementarias

Aquellos servicios u ofertas por los visitantes no previamente contratado que pueden pertenecer o no al mismo alojamiento turístico, como pueden ser los de alimentación, comunicaciones, recreación, lavandería, spa, transporte, entre otros (estos pueden requerir un cargo adicional).

11.22

Servicio de conexión a internet

Servicio de enlace a Internet dispuesto para el uso del huésped (puede requerir cargo adicional).

11.23

Servicio de lavandería

Servicio de lavado y/o de planchado de prendas de vestir a los huéspedes del establecimiento, propio o concertado.

11.24

Servicio de llamada despertadora

Servicio consistente en llamar telefónicamente para asegurarse de despertar al huésped a una hora previamente solicitada.

11.25

Servicio de vigilancia

Servicio de seguridad dispuesto para proteger a los huéspedes y sus bienes a través de vigilantes o medios tecnológicos, tales como circuito cerrado de televisión, sistemas de alarmas con detectores de movimiento o ruptura de vidrios, entre otros.

11.26

Servicio médico

Servicio de auxilio médico propio o concertado, dispuesto para los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico, cuyo propósito es brindar atención médica expedita a una persona ante un accidente o emergencia de salud.

11.27

Servicios básicos

Elementos de habitualidad y seguridad que el establecimiento de alojamiento turístico debe asegurar al huésped y que comprende el funcionamiento de la red de agua potable, iluminación de emergencia en recintos de uso común, energía de los ascensores cuando corresponda y aire acondicionado.

12 Términos relativos con cultura, ocio y cuidado del cuerpo

12.1

Actividades deportivas o recreativas

Conjunto de actividades programadas para la recreación de los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico, diseñadas para ser desarrolladas en forma individual o colectiva, pudiendo ser de carácter deportivo, de esparcimiento, de contacto con el medio ambiente, entre otras, tales como: fútbol, básquetbol, tenis, ping pong, pool y/o similares; también se considerarán como tales, las facilidades que el establecimiento de alojamiento turístico disponga para que sus huéspedes desarrollen algún pasatiempo como juegos de salón, entretención audiovisual y similares.

12.2

Aguas minerales termales

Las Aguas termales son aguas con una elevada cantidad de minerales que brotan del suelo de manera natural y a una temperatura que supera en 5°C o más a la temperatura registrada en la superficie. Dichas aguas tienen su origen en los estratos subterráneos del planeta por eso son cálidas, algo que la diferencia del agua del mar o de los ríos.

12.3

Balneario termal

Establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento in situ de una fuente de agua termal con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual cuenta con instalaciones termales

12.4

Vestidor (camerino)

Recinto individual o colectivo, con equipamiento necesario para facilitar el cambio o muda de ropa de los huéspedes o usuarios que realizan actividades deportivas o recreativas o culturales.

12.5

Fuente termal

Lugar donde naturalmente surge el agua mineral termal.

12.6

Gimnasio

Sala o recinto de uso común donde se disponen equipos especialmente diseñados para el acondicionamiento físico de los huéspedes y clientes del establecimiento de alojamiento turístico.

12.7

Instalaciones deportivas

Equipamiento e infraestructura especialmente diseñados y dispuestos para la práctica de algún deporte por aire, tierra, mar, tales como: fútbol, básquetbol, tenis, ping pong, pool, golf, snorkeling, skite surfing, entre otros.

12.8

Jacuzzi

Tina provista de un mecanismo que permite circular en su interior agua caliente o fría a presión.

12.9

Área de juegos infantiles

Área o recinto especialmente habilitado con diversos implementos diseñados para la entretención de los niños.

12.10

Centro de negocios (business center)

Facilidad de un establecimiento de alojamiento turístico debidamente amueblado y provisto de equipos, tales como PC, impresora, fotocopiadora, scanner, teléfonos y otros, además de diarios y revistas de índole comercial, al servicio de sus huéspedes y clientes.

12.11

Piscina

Cualquier depósito de agua de construcción artificial, utilizado para el baño de grupos de personas con fines deportivos, recreativos o terapéuticos.

12.12

Bañera de hidromasaje

Tina con agua caliente provista de un mecanismo que permite la circulación del agua en su interior, a través de una o más boquillas, que consiguen la constante rotación del agua mediante la expulsión de diferentes intensidades de chorros.

12.13

Sala de estar

Área o recinto de uso común de libre acceso dotado de las comodidades necesarias para permitir a los clientes encontrarse, descansar, leer o utilizarlo como lugar de espera momentánea entre otros usos similares.

12.14

Sala de juegos

Área o recinto de uso común especialmente habilitado para el uso de diversos tipos de juegos a disposición de los huéspedes.

12.15

Salón de reuniones

Área de acceso controlado, habilitado con el mobiliario adecuado para el encuentro concertado de personas con fines sociales, profesionales, de negocios, culturales, religiosos u otros similares.

12.16

Salón de uso múltiple

Área de uso común de acceso controlado, sin mobiliario fijo permanente y que se puede utilizar para distintos propósitos dependiendo del equipamiento transitorio con que se le pueda dotar.

12.17

Sauna

Recinto o cabina de madera a muy alta temperatura, que se utiliza para tomar baños de aire caliente seco.

12.18

Spa (salud a través del agua)

Establecimiento que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación utilizando como elemento principal el agua.

12.19

Solárium

Lugar habilitado para lograr en las personas un bronceado rápido de piel, ya sea por exposición directa a los rayos de sol o por medios artificiales.

12.20

Tienda

Local comercial destinado a suplir aquellos artículos que puedan ser requeridos por los huéspedes, turistas y visitantes, como accesorios de vestuario, diarios y revistas, souvenirs, tabaco, artículos de tocador u otros similares.

13 Términos relativos a suministros

13.1

Amenidades amenities

Artículos de aseo personal, a disposición de los huéspedes, en los cuartos de baño de los alojamientos turísticos.

14 Términos relativos a las instalaciones, equipamiento y mobiliario

14.1

Ambiente

Espacio destinado a la realización de una actividad específica dentro de la unidad habitacional, definido a través del uso de muros, mobiliario y/o elementos decorativos.

14.2

Áreas de servicio

Recintos de un establecimiento para uso del personal.

14.3

Ascensor de servicio

Ascensor destinado para el uso del personal del establecimiento y empresas de abastecimiento.

14.4

Buen estado de conservación

Condición con que las características materiales, estructurales y estéticas, de los componentes básicos, accesorios, equipamiento y mobiliario de un establecimiento, así como también el nivel de sus pisos, alineación de paredes, pintura y terminaciones, cortinaje, tapicerías y similares, permiten la operatividad o funcionamiento correspondiente.

14.5

Butaca

Silla con brazos y con un respaldo que presenta una cierta inclinación.

14.6

Climatización

Dar a un espacio cerrado las condiciones de temperatura, humedad del aire y demás componentes climáticos que sean necesarios para la salud o la comodidad de quienes lo ocupan, a través de medios naturales o mecánicos.

14.7

Concierge o servicio al cliente

Lugar de un establecimiento generalmente cercano a la entrada principal y la recepción, desde el cual se coordinan y proveen servicios a sus clientes como el de cuidado y traslado de equipaje, correspondencia, transporte, estacionamiento de automóviles, información y otros servicios similares.

14.8

Armario

Mueble con puertas dotado de anaqueles y/o perchas para guardar ropa y otros objetos, ubicado en la unidad habitacional.

14.9

Clóset

Armario empotrado, construido en el espesor de un muro o cavidad de una pared de la unidad habitacional.

14.10

Detector de incendio

Dispositivo que actúa por el efecto provocado por la presencia de humo, el calor de un incendio u otro, emitiendo una señal de alerta.

14.11

Entrada de uso exclusivo

Entrada para los huéspedes y clientes en un establecimiento, independiente de la entrada del personal y de los servicios de abastecimiento.

14.12

Estantería

Mueble sin puertas para guardar utensilios e insumos de cocina.

14.13

Gabinete

Mueble con puerta para guardar utensilios e insumos de cocina.

14.14

Guardaropa

Lugar asignado para la custodia temporal de abrigos o accesorios de vestir de los clientes durante su permanencia en recintos de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico.

14.15

Guardería infantil

Área o recinto especialmente diseñado para el cuidado y atención de niños pequeños, bajo la supervisión de una persona responsable y capacitada.

14.16

Iluminación de emergencia

Luces de emergencia cuyo encendido se produce automáticamente o manualmente, si quedaran fuera de servicio por cualquier causa, las que alumbran normalmente el área o establecimiento.

14.17

Instalaciones para personas con discapacidad

Soluciones de infraestructura destinadas a satisfacer los especiales requerimientos de personas con capacidades especiales (en sillas de ruedas, con movilidad reducida o disminuida), por ejemplo, rampas para sillas de ruedas, puertas anchas de acceso a los recintos, soporte junto al inodoro y otras similares, medidas y superficies necesarias para los servicios de alojamiento turístico.

14.18

Kitchenette

Área de una unidad habitacional, equipada con los implementos básicos para que el huésped se prepare alimentos ligeros fríos o calientes.

14.19

Office; repostero

Recinto de servicio ubicado contiguo a los recintos de uso común, utilizado para guardar el material utilizado en los servicios de alimentos y bebidas y el despacho de platos servidos previo a su presentación al cliente.

14.20

Pasillo exterior

Corredor de circulación peatonal, generalmente techado, que permite el acceso a las habitaciones u otras instalaciones del establecimiento desde los recintos exteriores del edificio.

14.21

Pasillo interior

Corredor de circulación peatonal situado íntegramente al interior del edificio, que permite el acceso a las habitaciones u otras instalaciones del establecimiento.

14.22

Pestillo

Cerrojo adicional de una puerta que se opera manualmente desde el lado interior sin necesidad de una llave.

14.23

Piso antideslizante

Superficie de material texturizado que minimiza la posibilidad que una persona resbale. Alternativamente, se pueden utilizar productos químicos certificados que cumplan el mismo objetivo, lo cual debe ser informado al huésped.

14.24

Portamaletas

Mueble o estructura, diseñado para ubicar horizontalmente equipaje dentro de una habitación permitiendo retirar y/o acomodar su contenido desde una altura conveniente (no menor que 50 cm).

14.25

Recepción

Recinto de un establecimiento de alojamiento turístico donde se provee el servicio de recepción, el que debe contar a lo menos con mobiliario para realizar el registro de ingreso y egreso.

14.26

Recinto

Espacio comprendido dentro de ciertos límites físicos definidos, tales como muros, cercos o similares.

14.27

Recinto interior

Espacio con ambiente controlado mediante muros, techos, puertas, ventanas y otros elementos arquitectónicos similares.

14.28

Ruta accesible

Trayecto continuo con dimensiones mínimas de 90 cm de ancho y 210 cm de alto, de pavimento estable, liso, antideslizante, libre de obstáculo y sin resaltes. Salvo bajo pasadas de vigas, instalaciones horizontales y áreas menores de recintos ubicados directamente bajo techumbres inclinadas, donde la altura mínima debe ser de 200 cm.

14.29

Salida de emergencia

Vías debidamente señalizadas que, ante una situación de emergencia, conducen en forma expedita hacia el exterior del edificio o hasta un punto de encuentro.

14.30

Sistema de acondicionamiento térmico

Conjunto de elementos y dispositivos, de control central o individual, que permiten regular la temperatura de los recintos interiores de un establecimiento turístico para alcanzar el confort térmico requerido, ya sea empleando mecanismos que requieren energía adicional para su funcionamiento (sistemas activos), tales como aire acondicionado, calefacción central y similares o aprovechando elementos naturales (sistemas pasivos), tales como túneles de viento, colectores solares, cascadas de agua y similares.

14.31

Sistema de calefacción

Dispositivos de acondicionamiento térmico que permiten elevar la temperatura de un recinto interior para alcanzar el confort térmico requerido, tales como: estufas, chimeneas, radiadores y similares.

14.32

Sistema de detección de incendios

Conjunto de elementos, relacionados ordenadamente entre sí que permiten la detección de incendios en cada una de los recintos del establecimiento de alojamiento turístico. Este equipamiento debe ir de acuerdo al plan de emergencia del establecimiento de alojamiento turístico, que garantice la rapidez y fiabilidad, entre otros aspectos.

14.33

Sistema de enfriamiento

Sistema de refrigeración artificial diseñado para controlar la temperatura ambiente en el interior de un establecimiento, pudiendo ser de operación individual o centralizada.

14.34

Temperatura relacionada con confort térmico

Temperatura especificada en requisitos de sistema de calefacción, sistema de enfriamiento, calefacción o ventilación, y verificada contra la temperatura máxima y mínima promedio mensual, según corresponda, en la zona donde se ubica el establecimiento, de acuerdo a los registros oficiales y en los meses de operación del mismo.

14.35

Ventilación

Proceso de abastecer aire o remover aire de un espacio con el propósito de controlar los niveles de contaminación, la humedad o la temperatura dentro del espacio, a través de medios naturales o mecánicos.

14.36

Ventilación mecánica

Ventilación proporcionada por equipos impulsados mecánicamente, tales como ventiladores, extractores y sopladores movidos por motores eléctricos.

14.37

Ventilación natural

Ventilación proporcionada por efectos térmicos, eólicos o de difusión mediante puertas, ventanas u otras aberturas intencionales en la edificación.

15 Términos relativos al visitante, personal y huésped

15.1

Administrador o gerente

Persona responsable del funcionamiento de un establecimiento de alojamiento turístico.

15.2

Ama de llaves; gobernanta

Jefe de camareras o mucamas encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios y trabajos de pisos y habitaciones, áreas de servicio y públicas, en especial en lo que dice relación con la limpieza, ornato, preparación y conservación de dichas dependencias y su equipamiento.

15.3

Barman (Bartender)

Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas en sus distintas formas y combinaciones en un bar.

15.4

Botones

Persona que tiene por función asistir a huéspedes y clientes, según lo que corresponda, respecto al traslado de su equipaje, informarle de los servicios del establecimiento, alojamiento turístico y del funcionamiento de los equipos en la habitación, llevar los mensajes y correspondencia y colaborar con el personal de la recepción en distintas tareas similares que se le asignen.

15.5

Camarera; mucama

Persona encargada de la limpieza, arreglo y disposición de las habitaciones y áreas anexas desde la llegada del huésped y durante su permanencia en el establecimiento, asistiéndole también en el orden de su vestuario y efectos personales.

15.6

Campista

Toda persona que usa los servicios de un camping o recinto de campamento para pernoctar.

15.7

Chef ejecutivo

Jefe de cocina que presta y gestiona el servicio de alimentación, responsable de la elaboración de toda su oferta gastronómica y que adicionalmente, en consideración del gran tamaño de la organización donde se desempeña, cumple con funciones de carácter administrativo.

15.8

Ciente

Persona que recibe un servicio

15.9

Crucelistas

Personas que llegan a un país a bordo de un crucero y que vuelven cada noche a bordo de su crucero para pernoctar, aunque éste permanezca en el puerto durante varios días.

15.10

Encargado de reservas

Función que cumple una persona responsable de informar al cliente acerca de la disponibilidad de habitaciones en el establecimiento de alojamiento turístico en fechas futuras, de su precio, sus características y confirmar una reserva si el cliente acepta las condiciones ofrecidas.

15.11

Garzón; camarero

Persona encargada de la atención directa de los clientes en las áreas destinadas al servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de alojamiento o gastronómico, consistente básicamente en tomar la orden de comidas, servir los alimentos y bebidas solicitados, disponer y retirar la vajilla y lencería entre otras.

15.12

Huésped

Persona que pernocta en un establecimiento de alojamiento turístico.

15.13

Maestro de cocina

Persona de avanzado conocimiento y experiencia en la manipulación y preparación de alimentos, que puede dirigir una unidad de producción gastronómica.

15.14

Maître; jefe de camareros

Jefe de garzones/camareros encargado del perfecto funcionamiento de las áreas destinadas al servicio de alimentos y bebidas de un restaurante dentro o fuera de un establecimiento de alojamiento turístico, recibir y atender a los clientes, cuidar de la buena presentación de los platos y del servicio en general.

15.15

Personal bilingüe

Empleados de un establecimiento que se pueden comunicar correctamente en forma verbal y por escrito en un segundo idioma además de su lengua materna. El segundo idioma será preferentemente el inglés de acuerdo al origen de sus turistas primarios.

15.16

Recepcionista

Persona que atiende a los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico y proporcionan todo tipo de información y asistencia.

15.17

Telefonista

Persona asignada al manejo de la central telefónica del establecimiento de alojamiento turístico.

15.18

Turista (o visitante que pernocta)

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.

15.19

Seguridad

Persona que vela o protege de robo o violencia a los huéspedes y sus bienes, pudiendo cumplir paralelamente otras funciones dentro del establecimiento de alojamiento turístico.

15.20

Visitante

Persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.

15.21

Visitante de negocios

Es un visitante para el que los negocios y motivos profesionales son el motivo principal de un viaje.

16 Términos relativos al sistema de calificación y clasificación

16.1

Catastro de alojamiento

Es el registro administrativo ordenado de los establecimientos de alojamiento registrados ante la autoridad competente, el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

16.2

Categoría

Condición otorgada a un establecimiento de alojamiento turístico según el cumplimiento de diversos estándares establecidos en una determinada clase y calificación (la categoría se expresa según lo establecido en la normativa de clasificación de alojamiento turístico). Se considera a los estándares técnicos diferenciadores de clasificación, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

16.3

Certificación de categoría

Documento emitido por el organismo competente dando constancia que el establecimiento de alojamiento turístico cumple con los estándares aplicables para la clase y categoría correspondiente.

Nota 1: Estos alojamientos serán auditados de acuerdo al tiempo propuesto en la norma actualizada para mantener la vigencia de su categoría.

16.4

Clase

Modalidad en que se provee el servicio turístico, referida principalmente al tipo de espacio destinado para tal propósito, (por ejemplo, urbano, playa, montana, campo, termal, ski, golf, marina náutica, entre otros). La configuración arquitectónica de las instalaciones que albergan el servicio y la existencia o no de servicios complementarios.

16.5

Auditor

Servidor público o privado autorizado por el Organismo Competente, para desarrollar las acciones de verificación y supervisión previstas en la norma.

16.6

Producto turístico

Abarca tantos los bienes físicos como a los servicios que caracterizan a un destino específico y que forman parte de la experiencia que vive un turista en un lugar. Sus características están dadas por la interacción y la combinación entre todos los componentes tanto tangibles como intangibles que lo componen.

16.7

Registro nacional

Registro en el cual consta la inscripción de establecimientos turísticos clasificados ante el organismo competente, consignándose además la categorización y el número de registro que le hubiere correspondido.

16.8

Requisitos de categorización obligatoria

Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en la norma. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.

16.9

Requisitos de categorización complementarios

Son los requisitos adicionales y de libre elección que debe cumplir un establecimiento de alojamiento turístico para que sea definido en una de las categorías establecidas en la norma. Estos requisitos serán cuantificados a través del sistema establecido por la norma.

16.10

Distintivo de calidad del producto turístico

Reconocimiento otorgado por el organismo competente a aquellos productos turísticos (hoteles, restaurantes, gift shops, taxistas, entre otros) con el propósito de motivar la excelencia obtenida por los altos estándares de calidad de servicios ofrecidos por los mismos.

17 Términos relativos a la calidad, ambiente, seguridad y salud

17.1

Biodiversidad

Variedad de especies animales y vegetales en su ambiente.

17.2

Buenas prácticas. Manipulación de alimentos

Procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y saludables.

17.3

Desinfección

Eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no permita la contaminación, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos adecuados.

17.4

Elaboración o manufactura de alimentos

Conjunto de todas las operaciones y procesos practicados para la obtención de un alimento o preparación terminados.

17.5

Emergencia

Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

17.6

Equipos de elaboración de alimentos y bebidas

Unidades de procesamiento mecánico, eléctrico o electrónico, para preparación, cocción, conservación en frío o caliente, envasado, distribución y servicio. Por ejemplo: cocina, cortadora, batidora, licuadora, horno, refrigeradora, nevera, freidora.

17.7

Higiene

Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final.

17.8

Indicador

Cuantificación numérica utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

17.9

Inocuidad

La garantía de que los alimentos no causan daño al consumidor en cada fase de la cadena alimentaria hasta el consumo al que se destinan.

17.10

Limpieza

Acción y efecto de aseo y pulcritud de indumentaria e instalaciones.

17.11

Oportunidad de mejora

Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

17.12

Peligro

Fuente, condición o acto con potencial de daño en términos de lesión y/o enfermedad.

17.13

Recursos

Medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende; pueden ser: personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, tiempo o dinero.

17.14

Responsabilidad social

Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son coherentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible y sustentable
- están basadas en el comportamiento ético y con el cumplimiento con las legislación aplicable;
- están integradas en las actividades en curso de la organización.

17.15

Riesgo

Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias.

17.16

Saneamiento

Acciones destinadas a mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones, ambientes y equipos, para impedir la contaminación microbiana del producto.

17.17

Seguridad y salud en el trabajador

Condiciones y factores que afectan el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, personal contratista, visitantes y cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de trabajo.

17.18

Sostenible


Uso de los recursos de una manera ambientalmente responsable, socialmente justa y económicamente viable; de manera que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer las de futuras generaciones.

Bibliografía

- [1] NCh 2760:2013 (3ra edición), Clasificación calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.
- [2] NTE INEN 2015, Sistema de gestión integral de la Calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo. Alojamiento. Requisitos.
- [3] NCh 2760:2003, Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.
- [4] Análisis del sistema turístico del Cantón de Bueno Aires: insumió para un diseño de un plan de desarrollo en turismo rural http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/tipos_de_turismo.html
- [5] Definición e historia del turismo religioso: <http://www.relitour.com/definicion-e-historia/>
- [6] Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo: Una Visión Multidisciplinaria: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1223/turismo-residencial.html>
- [7] Glosario Turístico: <http://glosario-turistico-uce.blogspot.com/2015/11/t.html>
- [8] Hotelrianet - Departamento de Reservas – Tarifas y Precios: <http://blogsdelagente.com/hotelerianet/2008/12/4/departamento-reservas-tercera-parte-tarifas-y-precios/>
- [9] Organización Mundial de Turismo (OMT). Entender el Turismo Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- [10] ¿Qué es tu el turismo de aventura?: <http://www.deportesdeaventura.net/turismo-de-aventura/que-es-el-turismo-de-aventura.php>
- [11] Significados: <http://www.significados.com/ecoturismo/>
- [12] Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turismo de México – DATATUR – Glosario: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- [13] Turísticos: <http://eduturismo.tripod.com/glosario.htm>
- [14] Turismo: <http://definicion.de/turismo/>
- [15] Turismo Comunitario: <http://www.turismocomunitario.cl/turismo-comunitario/>
- [16] Turismo de Salud: <http://tuespacio.com/blogs/turismo-de-salud/>



Calle Olof Palme, Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo.
Santo Domingo, República Dominicana.

 (809) 686-2205