



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
LICENCIATURA EN GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

**Características de la oferta de hospedaje en la cabecera
municipal de Bacalar, Quintana Roo**

TESIS

Para optar por el título de:

Licenciada en Gestión de Servicios Turísticos

P R E S E N T A:

ADRIANA CORRALEJO MINOR

Integrantes del Comité de Asesores

Directora

MES Karina Amador Soriano

Supervisor

MET Romano Gino Segrado Pavón

Supervisora

Dra. Lucinda Arroyo Arcos

Cozumel Q. Roo, Agosto de 2014



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Desarrollo Sustentable

Tesis elaborada bajo la supervisión del Comité de Asesoría y aprobada como requisito para obtener el título de:

Licenciada en Gestión de Servicios Turísticos

Comité:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Karina Amador Soriano".

MES Karina Amador Soriano

Directora

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Romano Gino Segrado Pavón".

MET Romano Gino Segrado Pavón

Supervisor

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lucinda Arroyo Arcos".

Dra. Lucinda Arroyo Arcos

Supervisora

Cozumel, Quintana Roo; Agosto de 2014

Agradecimientos

Primero y antes que todo doy gracias a Dios por tantas bendiciones y por darme la fortaleza necesaria para alcanzar esta meta.

Quiero expresar mi más sentido agradecimiento a la MES Karina Amador Soriano al MET Romano Gino Segrado Pavón y a la Dra. Lucinda Arroyo Arcos, por su importante aporte y participación en la supervisión y desarrollo de esta tesis.

A todos mis profesores, maestros y doctores que fueron parte de este logro académico en especial al Mtro. Roberto Velázquez Tagle por su siempre atenta y efectiva colaboración durante mi incursión al idioma inglés.

Finalmente, agradezco al H. Ayuntamiento de Bacalar, a la Dirección de Turismo, a la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Bacalar. De manera especial a la Lic. Nadia Yadire Balam Guemez por haber facilitado los medios suficientes para llevar a cabo el desarrollo a este estudio.

En general quisiera agradecer a cada una de las personas que han vivido esta aventura conmigo que no necesito nombrar porque ellos saben que desde mi corazón les agradezco por su cariño y amistad.

Dedicatoria

A todas esas personas importantes en mi vida, para mi es un verdadero placer expresar y dedicar esta tesis a cada una de ellas.

Para mis padres Rufino e Isabel, a mis hermanas Chave y Ceci y para mi hermano Beto, mis sobrinas Joselyn, Betzy, Marianita y para mi sobrino Mario con mucho cariño esta tesis se las dedico a cada uno de ustedes.

Gracias por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante en momentos de desesperación angustia y estres así como en momentos felices de mi vida, por tu paciencia, comprensión y sacrificio me inspiraste a ser mejor cada día, gracias por estar siempre a mi lado, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, te amo Jesús Antonio.

Índice

Introducción	1
Capítulo I Oferta de Hospedaje	8
1.1 Marco Conceptual	8
1.1.1 Turismo	8
1.1.2 Oferta principal y complementaria.....	9
1.1.2.1 Producto turístico.....	10
1.1.3 Oferta de hospedaje.....	14
1.1.3.1 Establecimientos hoteleros.....	16
1.1.3.2 Sistemas de clasificación y categorías hotelera	18
1.1.3.3 Servicios de los establecimientos hoteleros	24
1.2 Marco Teórico.....	25
1.2.1 Teoría de la información.....	26
1.2.2 Teoría de la comunicación	29
1.2.3 Teoría de la calidad percibida	34
1.2.4 Normalización del sistema de clasificación hotelera Europea.....	35
1.2.5 Estrellas un buen indicador de calidad hotelera	38
Capítulo II Características sociodemográficas de Bacalar	42
2.1 Generalidades de Bacalar	42
2.1.1 Ubicación Geográfica.....	42
2.1.2 Historia de la ciudad	43
2.2 Patrimonio natural y cultural.....	45
2.2.1 Atractivos turísticos	45
2.2.2 Ferias y fiestas	53

2.3	Situación actual del turismo en Bacalar	53
2.4	Estudios realizados en Bacalar.....	58
Capítulo III	Metodología	62
3.1	Diseño del procedimiento metodológico	62
3.2	Sistema de clasificación <i>HotelStars Unión</i>	65
3.2.1	Catálogo de criterios de <i>HotelStars Unión</i>	67
3.3	Diseño del instrumento de recolección de datos	70
3.4	Universo	73
3.5	Prueba piloto	74
Capítulo IV	Resultados	75
4.1	Oferta de hospedaje en Bacalar.....	75
4.2	Clasificación <i>HotelStars</i> en la oferta de hospedaje de Bacalar	76
4.2.1	Cabañas Akal Ki	77
4.2.2	Hotel América	81
4.2.3	Hotelito Amigo's	84
4.2.4	Bacalar Mágico.....	87
4.2.5	Suites Villas Bakalar	91
4.2.6	Cabañas Club.....	95
4.2.7	Hotelito Caribe.....	98
4.2.8	Hotel Casa Corazón	100
4.2.9	Casita Carolina.....	103
4.2.10	Villas Colibrí.....	107
4.2.11	Motel Dana Express	110
4.2.12	Villas Ecotucan	114
4.2.13	Hotel Nido del Quetzal.....	117

4.2.14	Hotelito el Paraíso	121
4.2.15	Hotel Flamboyanes.....	124
4.2.16	Hotel Hacienda Bacalar	127
4.2.17	Hotel Los Aluxes.....	130
4.2.18	Cabañas Kiin Yeettel Ha	134
4.2.19	Cabañas Ecorománticas Kuuch Kaanil	137
4.2.20	Hotelito La Ceiba	141
4.2.21	Hotel Laguna Bacalar	144
4.2.22	Hotel Jireh	148
4.2.23	Cabañas María's	151
4.2.24	Posada la Nueva Esperanza	154
4.2.25	Hotel Puerta del Cielo.....	156
4.2.26	Hotel Rancho Encantado.....	159
4.2.27	Posada Casa Madrid	164
4.3	Análisis de la oferta de hospedaje de Bacalar como producto real.....	166
4.3.1	Condiciones de la oferta de hospedaje de la misma categoría	168
4.3.1.1	Oferta de hospedaje categoría tres estrellas.....	168
4.3.1.2	Oferta de hospedaje categoría dos estrellas	171
4.3.1.3	Oferta de hospedaje categoría una estrella	175
4.4	Comprobación de la hipótesis	178
	Discusión y conclusiones	182
	Referencias Bibliográficas	189
	Anexos	197

Figuras

Figura 1	Tangibilidad e Intangibilidad del producto turístico	12
Figura 2	Competitividad Turística de la Oferta de Alojamiento	15
Figura 3	Estructura de los servicios de establecimientos hoteleros	17
Figura 4	Percepción y expectativas sobre el servicio.....	35
Figura 5	Localización Geográfica de Bacalar.....	43
Figura 6	Laguna de Bacalar.....	46
Figura 7	Museo del Fuerte de San Felipe	47
Figura 8	Parroquia de San Joaquín	48
Figura 9	Casa de la Cultura	49
Figura 10	Casa Internacional del Escritor	50
Figura 11	Cenote Azul	50
Figura 12	Chacchoben.....	51
Figura 13	Ichkabal.....	52
Figura 14	Plaza Principal	52
Figura 15	Ocupación hotelera de Bacalar	56
Figura 16	Afluencia turística de Bacalar.....	56

Cuadros

Cuadro 1	Clasificación de establecimientos hoteleros	22
Cuadro 2	Rutas turísticas de Bacalar.....	45
Cuadro 3	Infraestructura Turística de Bacalar	54
Cuadro 4	Ocupación Mensual Hotelera de Bacalar 2013	55
Cuadro 5	Ocupación hotelera de Bacalar Semana Santa 2012.....	57
Cuadro 6	Puntuación de categorías <i>HotelStars Union</i>	72
Cuadro 7	Oferta hotelera de Bacalar	75
Cuadro 8	Asignación de estrellas en la oferta de hospedaje	167
Cuadro 9	Puntuación por áreas categoría tres estrellas	171
Cuadro 10	Puntuación por áreas categoría dos estrellas	174
Cuadro 11	Puntuación por áreas categoría una estrella	177

Resumen

La presente investigación se realizó en el municipio de Bacalar en el estado de Quintana Roo, donde se efectuó un estudio revelando las características de su oferta de hospedaje. Para la medición de estas características en cuanto a su uso turístico para un proceso de valorización de sus propios recursos se empleó la metodología del Sistema de Clasificación Hotelera *HotelStars Unión*, permitiendo la categorización en estrellas de los 27 establecimientos hoteleros como producto real del municipio. El cuestionario de este sistema de clasificación empleado en esta investigación como herramienta de recolección de datos permitió evaluar las variables de entorno y recepción, habitación, alimentos y bebidas, instalaciones e integralidad de sus servicios, que son esenciales para el funcionamiento y clasificación de los hoteles. Los datos analizados sugieren que la información de la clasificación suministrada sobre los hoteles en Bacalar no cumple con estándares legales, debido a la inexistencia de los mismos, que se han favorecido de un sistema de clasificación diseñado por gobierno y autoridades en materia turística presentando una inflación de estrellas que poco tienen que ver con los servicios ofrecidos. La falta de una categoría estandarizada que contemple la homogeneidad de los criterios de los servicios en la clasificación de los hoteles en el municipio evidentemente ocasiona problemas de comunicación y de insatisfacción de los usuarios de alojamiento, este hecho acentúa la vulnerabilidad competitiva del municipio con otras ofertas turísticas de la entidad.

Palabras clave: turismo, oferta, hospedaje, servicio, característica, categoría, Bacalar.

Introducción

El desarrollo del turismo dentro de un contexto globalizado, convierte a la actividad turística vulnerable al incrementarse la competitividad entre las diversas ofertas turísticas, esta contienda por obtener una mayor participación o mantener una imagen positiva dentro del mercado turístico, enmarca la necesidad en las ofertas turísticas del estado de Quintana Roo, considerado uno de los destinos turísticos más reconocidos de México, por enfrentar mayores desafíos concernientes a captar una atención más focalizada de su demanda y al mejoramiento de la información de sus ofertas. En años más recientes, el estado ha ido desarrollando nuevos destinos, agregando otras opciones a su oferta turística, como es el caso de Bacalar, que pretende consolidarse como destino turístico de naturaleza, aunque debido a su reciente surgimiento, presenta los problemas característicos de limitaciones de infraestructura pública y turística, falta de planificación turística y prácticamente nula diversificación de la economía.

La oferta turística puede definirse como el “Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”, de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (1994: citado por Gurría di Bella, 1998: 51). Dentro de este concepto se encuentra implícito el servicio hotelero y su oferta de hospedaje, que según De la Torre (1992), se considera una oferta complementaria, porque permite la permanencia de los turistas en el destino para su comodidad, seguridad, recreación y la complementación de actividades turísticas.

Un aspecto importante de la oferta de servicios turísticos complementaria es la falta o distorsión de la información precisa, ordenada, comparable y continúa (Westcott, 2004), que genera falsas expectativas sobre la calidad de los servicios y la posterior insatisfacción de los clientes, debido a errores o

decepciones, incluso al punto de estropear unas vacaciones para los turistas. Por otra parte, los establecimientos turísticos compiten entre sí, en cuanto a calidad, precio y diversidad de ofertas y servicios, por lo tanto la información clara y precisa sobre sus características de alojamiento aporta un atractivo añadido y trae ventajas competitivas.

La ausencia de información veraz y oportuna dificulta la descripción de la oferta hotelera y el diseño de políticas públicas de apoyo al turismo, ya que la inexactitud o desconocimiento de la oferta hotelera local impide promocionar adecuadamente los servicios del destino turístico. Esta es la situación actual del municipio de Bacalar, que como destino emergente con una oferta turística restringida, cuenta con diversos atractivos, infraestructura y servicios que están disponibles para el disfrute de los turistas durante su estadía, aunque la falta de información sobre dicha oferta produce la incapacidad de solucionar problemas que se encuentran actualmente en los servicios y características de la oferta de hospedaje, como por ejemplo las quejas por pagos adelantados por reserva de habitaciones que luego no son lo esperado o no cumplen con lo pactado; hoteles de “5” estrellas sin personal bilingüe, o habitaciones de “lujo” sin agua caliente, o que tienen nivel “estándar” en otros destinos de Quintana Roo.

Otro problema vinculado con la información inexacta o inexistente relativa a las características de su oferta de hospedaje, es la imposibilidad de diseñar productos turísticos acordes a la oferta real de alojamiento, lo cual representa una desventaja para la competitividad dentro del sector turístico, que propicia un bajo promedio de permanencia e insatisfacción de los turistas. Esta problemática es manifestada por el H. Consejo Municipal de Bacalar (2011), dentro del Plan Municipal de Desarrollo presentado para el periodo 2011-2013.

Aunque en Bacalar existe una oferta complementaria para cubrir la necesidad de permanencia de los turistas dentro del destino, las características de los hoteles, su ubicación, infraestructura, servicios a huéspedes, sistema de

operación interna, y otros atributos de cada empresa de alojamiento, tienen influencia en la satisfacción de los clientes en relación al propio hotel y al destino turístico, por lo que al no existir un análisis objetivo e imparcial de la clasificación de las empresas de alojamiento, no se podrán diseñar políticas turísticas adecuadas y el destino no podrá cumplir satisfactoriamente con las necesidades y expectativas de los visitantes.

En Bacalar, la clasificación actual de los hoteles se basa en aspectos legales vigentes según la Ley Federal de Turismo, que permite la auto-regulación y presenta dificultades prácticas para los clientes, ya que es muy difícil guiarse únicamente con base en el sistema actual, debido a que representan un juicio personal o comercial -en ocasiones incluso de falsedad-, sin certificaciones de servicio, que se favorecen con la ausencia de regulación oficial. Además, el sistema de clasificación puede tener significados diferentes para turistas y empresas hoteleras, porque la información suministrada no cumple con estándares legales, debido a la inexistencia de los mismos, lo cual puede ocasionar problemas de comunicación y de insatisfacción de los usuarios de servicios de alojamiento. Esta situación es fácilmente observable en la página web *Trip Advisor*, por ejemplo.

Esta tesis responde las preguntas de investigación: ¿El servicio ofrecido tiene relación directa con la categoría del hotel? ¿Los hoteles de igual categoría poseen atributos similares en su infraestructura y servicios? ¿Cuáles son las características de la oferta de hospedaje en el municipio de Bacalar? ¿Hay diferencias significativas en el nivel de infraestructura o servicio que brindan los hoteles de una misma categoría? ¿Las estrellas son referencia adecuada del servicio o infraestructura que poseen los hoteles del municipio de Bacalar?

Como destino turístico rural, la consolidación de Bacalar debería enfocarse a la mejora de la calidad de su oferta turística, así como en la valoración que realizan los visitantes de los servicios recibidos en las empresas de hospedaje,

ya que favorece la lealtad e incrementa la atraktividad del destino (Bigné, Sánchez y Sánchez 2001). El hospedaje es un factor central para la experiencia turística, aunque la creación de criterios para la evaluación es difícil y heterogénea, debido a las diferencias en interpretaciones, la falta de terminología, la idiosincrasia y los intereses particulares que existen (Albacete, Fuentes, Llorens, 2007).

La Secretaria de Turismo del estado de Quintana Roo (2007), declaró el 2 de octubre del mismo año, al municipio de Bacalar dentro del programa federal “Pueblo Mágico”, que da acceso a recursos para infraestructura y promoción turística internacional, y por lo tanto favorece las actividades turísticas y el crecimiento económico dentro del municipio, por lo que es importante atender la falta de información de la oferta hotelera y sus servicios.

Según Vidal (2004), el “servicio de hospedaje es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, debido a que la duración promedio de la estadía depende de la cantidad y tipo de servicios ofrecidos, así como de la calidad de los mismos, permitiendo así enfrentar con herramientas la competitividad dentro de un sector turístico que impone retos e innovación” (pp. 47-63). Igualmente, de acuerdo con Oreja (2000), el servicio de alojamiento constituye un soporte estratégico de gran importancia en la actividad turística y el conocimiento de su situación actual, es fundamental para determinar y abordar los problemas de toda la actividad turística. De esta manera, determinar la oferta de hospedaje en Bacalar es un tema relevante, ya que permite detectar las características y carencias de la oferta hotelera, con la intención de evaluar sus fortalezas y debilidades, para evaluar acciones encaminadas para mejorar la calidad de la oferta turística y satisfacción de la demanda turística, teniendo como común denominador el alojamiento.

La oferta de hospedaje es un aspecto fundamental para la actividad turística en cualquier destino, así lo explica Bayón y Martín (2004), ya que la infraestructura

turística incluye las instalaciones y servicios que el destino turístico pone a disposición de los visitantes para que sean utilizados para acceder al destino con cierto nivel de comodidad y seguridad o simplemente para que permitan el adecuado desarrollo de la actividad, por lo que es fundamental detectar las carencias y colaborar en su creación y mantenimiento. Así mismo, mencionan que otro factor determinante, es la amplitud y calidad de los servicios turísticos brindados a los visitantes, ya que determinan la experiencia y satisfacción de estos, así como su retorno o recomendación al destino. En el caso, de las oferta de hospedaje de Bacalar obtener la información y analizarla, permite detectar las carencias.

La oferta de alojamiento en el destino turístico de Bacalar, no puede considerarse simplemente como una infraestructura común para la pernocta de los turistas, su importancia va más allá de eso, así lo menciona Briceño (2000, p.113):

“La importancia de las empresas hoteleras en actividad turística, se presenta porque muchos hoteles no son simples sitios para dormir o pernoctar, sino que son considerados como atractivos turísticos, los cuales incluyen gran variedad de servicios con el compromiso de complacer los deseos, requisitos y necesidades de sus clientes, ya que logran agrupar y combinar todos los componentes de la actividad turística”.

En la práctica, de acuerdo con la Secretaria de Turismo del estado de Quintana Roo (2012), dentro del municipio de Bacalar se encuentra un registro de 24 hoteles con un total de 226 cuartos, representando el 0.27% de la oferta a nivel estatal. Sin embargo, la Secretaria de Turismo del municipio de Bacalar (2014), determina un registro de 35 hoteles, está incompatibilidad y falta de información precisa, obliga a analizar la oferta de hospedaje y los servicios brindados, evaluando la calidad de los mismos. Por otra parte, la realización de esta tesis

probará un instrumento innovador de recolección de datos y un método de clasificación de empresas de hoteles desarrollado por la Unión Europea.

La mayoría de los países con destinos turísticos poseen algún sistema de clasificación para establecimientos de hospedaje, una de las principales razones es proveer información clara y detallada a los consumidores. En México, los sistemas que se han desarrollado, por la Secretaría de Turismo, como el actual Sistema de Clasificación Mexicano, se caracterizan por ser una autovaloración, donde los hoteleros evalúan criterios propios de sus establecimientos, siendo su aplicación de manera voluntaria, aunque la Ley General de Turismo señala que es una obligación del Gobierno Federal, no existe norma o reglamento que estipule la obligatoriedad de su aplicación, por lo que la falta de participación por parte del sector hotelero del país por emplear este sistema, dificulta comprobar la eficacia del mismo y así como determinar el grado de credibilidad de los hoteles para el turista cuyo panorama es difícil de entender y explicar, debido a que no ven satisfecha su demanda de tener información exacta y una categoría estandarizada que contemple la homogeneidad de sus servicios y características. Por el contrario, el sistema de clasificación hotelera europeo ha sido implementado por diversos países que les ha permitido obtener un producto real que no difiere con las expectativas de los consumidores facilitando de manera óptima su comercialización, debido a que sus criterios y procedimientos fueron elaborados de acuerdo a las expectativas de los huéspedes.

Este sistema de clasificación hotelero europeo proporciona la comprobación de la hipótesis planteada en esta investigación, cuyo valor reside en la capacidad de establecer los hechos basados en información previa, determinando si las empresas de alojamiento del municipio de Bacalar ofrecen servicios de alojamiento sin relación directa a la categoría del hotel. La comprobación de esta hipótesis, está encaminada hacia al cumplimiento del objetivo general de la investigación, revelar las características de la oferta de hospedaje en el

municipio de Bacalar, a través de sus objetivos específicos de elaborar un inventario de la oferta de hospedaje del municipio de Bacalar, Quintana Roo, aplicar el instrumento del sistema de clasificación *HotelStars Unión* a los hoteles de municipio de Bacalar, Quintana Roo, analizar los datos recolectados para categorizar a las empresas de alojamiento y determinar las características de la oferta de hospedaje del municipio de Bacalar.

La información obtenida en este estudio, dentro del contexto turístico contribuye a un nuevo conocimiento que apoya directamente al departamento de Dirección de Turismo del Ayuntamiento y a la Asociación de Hoteles en Bacalar. Así mismo los resultados obtenidos de esta investigación de tesis sirven como base para la comunidad del municipio de Bacalar. La información clara y precisa sobre las características y su relación con su categoría como producto real, contribuye a mejorar las políticas públicas que fomentan la economía, la diversificación, obteniendo una mejor imagen y una actitud más positiva de los visitantes al cubrir sus expectativas.

Dentro marco del sector privado, aporta a los prestadores de este servicio, información importante para mejorar la calidad de los mismo, obteniendo mayores beneficios aumentando su demanda, así como también contribuye a comprender las carencias que pudieran presentarse y reflexionar sobre las alternativas de ofrecer nuevos servicios que se refleje la capacitación del personal para brindar un servicio de calidad.

Dentro del ámbito académico, el estudio apoya a los maestros y alumnos de la universidad de Quintana Roo, para realizar diversos estudios de contenido académico, práctico y teóricos. Finalmente los resultados de este estudio sirven para futuras líneas de investigación acerca del municipio de Bacalar y colaborar con el proyecto de Cultura de Trabajo Colectivo con Menonitas del municipio de Bacalar, Quintana Roo, auspiciado por PROMEP DGIP/156/12.

Capítulo I Oferta de Hospedaje

1.1 Marco Conceptual

En todo estudio de investigación es importante comprender y caracterizar todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de esta investigación. A lo largo de esta sección a través de la revisión de publicaciones de varios autores, se determinan aquellas definiciones, conceptos y líneas que enmarcan este estudio para interpretar los resultados y conclusiones que se alcanzan.

1.1.1 Turismo

El turismo es considerado una industria generadora de divisas y de empleos que tiene como efecto multiplicador canalizar el camino que más le convenga al destino y oferta turística.

La máxima autoridad en materia turística la Organización Mundial del Turismo (1998), considera al turismo como la suma de relaciones y de servicios resultantes de un cambio temporal y voluntaria no motivado por razones de negocios o profesionales (p.22). En un sentido más amplio, De la Torre Padilla (citado en Gurria en 1997), asegura al turismo como fenómeno social cuyo desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa no remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

Aunque existe una gran variedad de definiciones sobre turismo, algunas muy diferentes entre sí según el enfoque o al ámbito de formación de quién la fórmula, Gurria (*op. cit.*), alude que es una abstracción de diferentes interpretaciones que todas son válidas pero discutibles.

El análisis de las definiciones sobre el turismo, más adaptado y que parte como base para este estudio está expuesto por De Villiers (2001), debido a que aporta la idea de que el turismo es el principal contribuyente a acelerar la integración, así como también plantea que las favorables previsiones a futuro de esta actividad, conllevan a que haya más preocupación para asegurar que el desarrollo se haga con criterios de sustentabilidad.

En términos generales el turismo es una actividad que se realiza dependiendo de las motivaciones que experimenta los individuos para satisfacer necesidades buscando la consumación de sus deseos y expectativas.

1.1.2 Oferta principal y complementaria

Cárbacos (2006), define a la oferta turística como un “Conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios” (p. 12). La Organización Mundial de Turismo (1998), define a la oferta turística como el “Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute o consumo. Sin embargo, una de las definiciones más enfocadas al área turística y que se adapta a este estudio de investigación es la que menciona Quesada (2007), que la define como un “Conjunto de facilidades y servicios utilizados por los turistas, para desplazarse, permanecer y realizar en el destino todo lo anhelado, de acuerdo con sus necesidades y motivaciones” (p.125).

De acuerdo con estos conceptos, la oferta turística está determinada por un conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructura que se encuentran en el destino turístico, de manera que su estructura esté disponible en el mercado para ser usado o consumido por los turistas.

1.1.2.1 Producto turístico

Se han formulado diversas definiciones sobre el producto turístico. Cárdenas (1986) afirma que un producto turístico es todo lo que contribuye a la satisfacción de clientes o consumidores, añade también la conocida cualidad de los productos, determinando que lo que se vende son satisfacciones que esperan obtenerse por el consumo de ese producto.

Para el Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana (2006), un producto turístico constituye una combinación de prestaciones y elementos tangibles e intangibles que ofrecen determinados beneficios al cliente como respuesta a ciertas expectativas y motivaciones. Asimismo, ofrece al consumidor un conjunto de utilidades funcionales que satisfacen las necesidades básicas y otras psicológicas que se relacionan con el valor simbólico concedido por el turista al lugar o actividad elegida y al valor social frente a los grupos de referencia.

Schlüter y Winter (2007) afirman que el producto turístico es aquello que se puede vender y comprar, luego tiene un precio y está constituido por un conjunto de servicios destinados a satisfacer ciertas expectativas, estas son las experiencias que desean recibir los clientes para satisfacer una motivación determinada

Este estudio parte de la siguiente definición elaborada como base a los conceptos propuestas anteriormente, los productos turísticos son ofertas de diferentes tipos que se preparan para ser brindadas al turista en forma de actividades y servicios, mediante el empleo de diferentes tecnologías o instalaciones. Deben ser capaces de motivar visitas a un lugar tanto por un corto tiempo hasta de varios días, para satisfacer un interés o necesidad específica de determinados servicios: recreativos, naturales, culturales, de salud u otros, o una combinación de varios de ellos, y que, además, propicien las mejores experiencias.

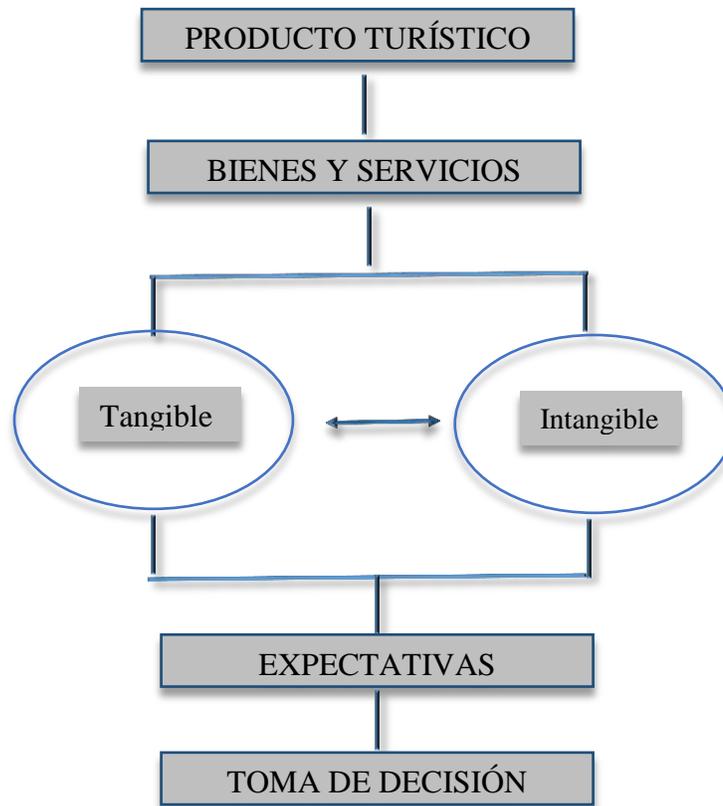
Los productos turísticos se organizan atendiendo a las características de los segmentos de mercado y en especial, a la motivación que origina el viaje, la cual es la condicionante principal en el diseño de todo producto turístico. Por ello también cuando se popularizan determinadas modalidades turísticas se comienza a hacer referencia a nuevos productos como, por ejemplo, turismo rural (Majewski, 2008) y turismo gastronómico (Schlüter, 2006). Asimismo, cada día se reconoce con mayor intensidad el aporte que estos productos hacen al desarrollo local y regional (Bosiacki, 2008 citado por Fernández, 2005).

El producto turístico se compone de varios elementos que la integran, de acuerdo con Cárdenas (2008), este se encuentra conformado por un conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado, para un confort material o espiritual, en forma individual o en gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que llamamos turista. Está constituida principalmente por bienes y servicios, de acuerdo con Kotler (1997) son de carácter tangible e intangible que de alguna manera se complementan entre sí. La razón es que el turista compra experiencias y vivencias, y la posibilidad de disfrutar de estos productos puestos a su disposición dentro de un destino turístico, para disfrutar de esas experiencias se requiere de la infraestructura y de los recursos.

Los turistas generan expectativas, imaginan cómo será su experiencia, el uso que darán y resultados que esperan obtener, por lo que la intangibilidad de algunos hace que no estén seguros de lo que están adquiriendo, ni el beneficio que realmente van obtener, por lo que la tangibilidad complementa su decisiones (Figura 1). Sin embargo, cuando se hace referencia al producto turístico, según Eitlier y Langeard (1998) reconocen características básicas que se atribuyen de forma genérica, a) intangibilidad, b) inseparabilidad, c) heterogeneidad y d) caducidad. Aunque cabe aclarar que existen otras características con carácter diferenciador que se pueden asociar al producto

turístico de forma particular, y que han sido reconocidas por diferentes investigadores (Middleton, 1994; Holloway y Robinsón, 1995; Ascanio, 1991; Acerenza, 1990), se trata de la estacionalidad, los costes de operaciones y la interdependencia de los distintos productos turísticos.

Figura 1 Tangibilidad e Intangibilidad del producto turístico



Fuente: Kotler, Philip (1997).

Las características y atributos de los productos turísticos son fundamentales, debido a que definen la imagen positiva o negativa percibida por el turista, aspecto que representa el principal motivo de la demanda al seleccionar su destino, en el caso del objeto de este estudio las características de la oferta de hospedaje contribuyen un producto turístico de carácter tangible e intangible que deben complementarse para cubrir con las expectativas, necesidades y deseos que la demanda requiere para disfrutar de la experiencia de su visita.

Cabe mencionar que uno de los aspectos más importante en la decisión de un turista es que previamente a la elección de un producto o servicio, se realice un proceso de información donde las características implícitas de los productos sean suficientes y adecuadas para la realización del análisis por parte del turista, constatando que esa información sea real cuando se está realizando el viaje.

Para una adecuada optimización de los productos turísticos del destino, según la Organización Mundial de Turismo (2003), es necesario un plan de trabajo que sepa aunar y coordinar las diferentes disciplinas que intervienen en el desarrollo turístico y, para esto es necesario comprender el poder de la información como herramienta, conocer las características del producto turístico del destino, permite tomar las acciones para efectuar una planificación adecuada de estrategias de comercialización y promoción, cuyo potencial de sus productos puedan suponer ventajas competitivas o diferenciación.

Los destinos turísticos para el óptimo desarrollo y fomento de la actividad turística deben considerar no solo el recurso natural con el que cuenta, sino que requieren tomar en cuenta aspectos como la infraestructura, los servicios y la planeación pública previa de la ciudad, ya que permitirán la facilidad de acceso al lugar.

No se pretende profundizar sobre cada uno de los elementos que constituyen el producto turístico, simplemente, se asentará la base teórica de que la oferta y servicios de alojamiento forman parte de los componentes del producto turístico. A manera general y, de acuerdo con Aceranza (1993) se encuentran los atractivos turísticos, servicios complementarios, infraestructura y medios de transportación (p.23).

Lo importante de analizar y evaluar los productos turísticos, en este caso la oferta de alojamiento radica precisamente que el producto se consume en el

destino, por lo tanto la valoración es indispensable como punto de partida para identificar aspectos claves para su desarrollo, además determinan los tipos de mercado turísticos que pueden atraerse, por lo tanto es necesario enfocar la forma conveniente para satisfacer las expectativas de la demanda turística de una manera más competitiva.

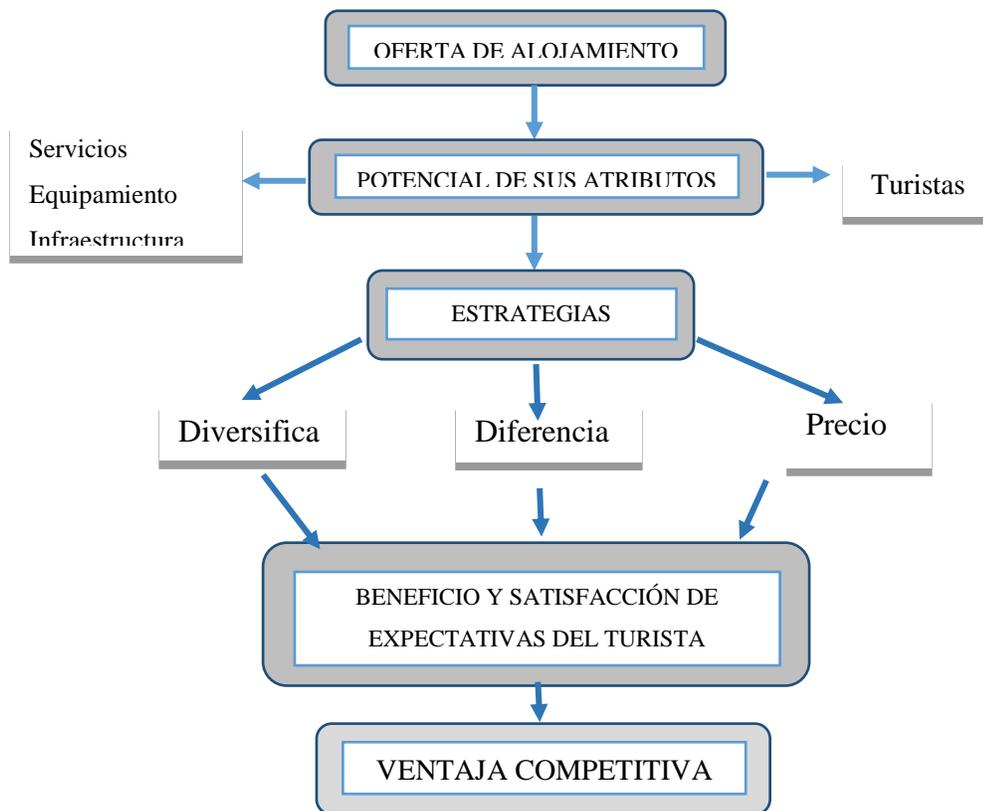
1.1.3 Oferta de hospedaje

Debido al nivel de relación que tiene la oferta de hospedaje con el desplazamiento turístico. López (2002) define que es una unidad esencialmente turística. Sin embargo la Comisión Europea (2009) define a la oferta de hospedaje como una actividad a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes. La oferta de alojamiento podrá incluir servicios de restauración, deportivos, recreativos o zonas verdes.

Mestres (1999), establece una definición un poco más acorde a este estudio, menciona que la oferta de hospedaje comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario. El turista no sólo busca un lugar de descanso y pernocte, sino también un complemento a su experiencia de viaje. Por esto, el alojamiento es valorado en base a su infraestructura y equipamiento, así como sus servicios, de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (1998) citado por Sancho (2002), menciona que algunos destinos, han convertido sus ofertas de alojamiento en un atractivo. López (2002) considera el nivel de relación que tiene un establecimiento de hospedaje con el desplazamiento turístico, como una simple unidad de servicios esencialmente turística.

Este aspecto en la actualidad ha ido sufriendo cambios al hacer frente a turistas con mayor conocimiento y más exigentes, como consecuencia de las transformaciones y nuevas tendencias sociales enmarcadas por el fenómeno de la globalización, es por esto que, ya las ofertas de hospedaje no son simples estructuras de servicios complementarios, como lo explica Briceño (*op. cit.*) que las empresas del sector hotelero deben considerarse como atractivos turísticos, debido a la gran variedad de servicios y el compromiso que asumen de complacer a la demanda turística, convirtiéndose de esta manera en un elemento fundamentalmente potencial para la competitividad turística (Figura 2). Dentro del sistema turístico los establecimientos de hospedaje más que componentes como todo atributo de los atractivos son fundamentales de la oferta, debido a que sustenta el desarrollo de la actividad reforzando la motivación de viaje del turista.

Figura 2 Competitividad Turística de la Oferta de Alojamiento



Fuente: Briceño, F. (2000).

1.1.3.1 Establecimientos hoteleros

En la actualidad, la manera de realizar las vacaciones ha experimentado un gran cambio, debido a que el turismo busca experimentar buenos momentos al instante de explorar y efectuar sus actividades turísticas en cualquier destino, lo que la industria turística ha experimentado un crecimiento sin precedentes que da lugar a un enorme crecimiento de hoteles y alojamientos turísticos. Los confortables hoteles y alojamientos tienen un rol importante en la competitividad de un destino turístico

Según Casados (2000), un hotel se define como aquel establecimiento que ofrece alojamiento, alimentos, bebidas y amenidades a los huéspedes. Sin embargo, De la Torre (2003) menciona que un hotel es una “institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebida, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades”. Pero de acuerdo con Ramírez (2001), sus atributos son mayores ya que no solo cumplen con la funciones básicas ofrecen espacios sociales, piscina, restaurante, bar, centro nocturnos, casinos, agencias, tiendas especializadas, etc. La variación en los servicios que ofrecen los hoteles depende notablemente de las características y variables de sus dimensiones geográficas y de espacio.

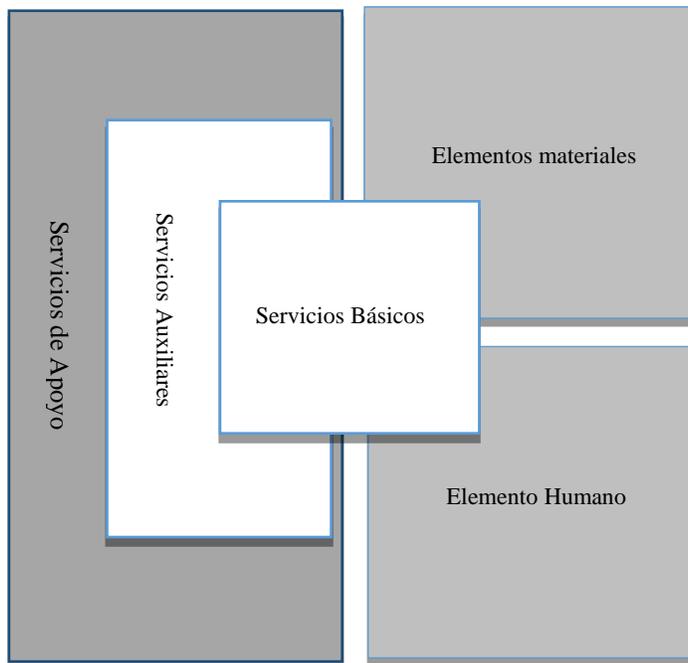
De acuerdo con Kandampully y Promsivapallop (2005), “la función básica de los establecimientos hoteleros es alojar personas, cubriendo sus necesidades esenciales”. Si bien se ha llegado a comprender dentro de este análisis conceptual, la importancia que tienen los establecimientos hoteleros para la motivación y disfrute del turista durante su viaje en algún destino turístico, así como la importancia dentro del sistema turístico y en el desarrollo de la actividad. Su función de servicio va más allá de lo que expresan estos autores, adicionalmente al servicio de pernocta y cubrir simples necesidades, que de alguna manera estos aspectos justifican la existencia de los hoteles en el

mercado turístico, existen también otros servicios que cumplen con funciones diferentes.

Estos servicios adicionales conforman la estructura de los establecimientos hoteleros, Power (1997), menciona que los servicios auxiliares y los servicios de apoyo, donde los primeros tienen la función de facilitar la utilización básica de los hoteles, mientras que los segundos pretenden incrementar el valor percibido de los turistas. La conjugación de su estructura permite diferenciar al servicio de manera competitiva dentro del ramo hotelero (Figura 3).

La tecnología de información ha ido evolucionando a la industria hotelera Frehse (2005), expresa que la creatividad e innovación puede identificar servicios susceptibles de ser implementados en los hoteles.

Figura 3 Estructura de los servicios de establecimientos hoteleros



Fuente: Powers, P. (1997).

Los establecimientos hoteleros como un sistema estructurado y funcional, cada una de sus áreas y servicios se deben interrelacionan bajo un mismo objetivo: motivar, generar deseos, crear necesidades y cubrir expectativas de turistas más sofisticados, más informados y con mayor conocimiento para planear sus vacaciones, es necesario desarrollar experiencias exclusivas que permita aspirar aún aumento de estadía en el destino turístico rural. Por lo tanto, cada uno de sus elementos de su estructura que contemplan sus servicios por sus rasgos propios, de acuerdo con Stanton, Etzel y Walter (1999) se caracteriza por su intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, temporalidad y alta interacción.

Mazón (*op. cit.*) dentro de su análisis pensando en turismo manifiesta, si un turista que se encuentra lejos de su hogar, puede disfrutar de las mismas facilidades y comodidades que disfruta en su casa, entonces el turista inconscientemente esa obligado a apegarse al lugar turístico. Por otro lado, también menciona que si el turista termina en un lugar donde los establecimientos de alojamiento no son satisfactorios, es muy probable que nunca regrese a ese lugar, de acuerdo con este especialista en temas turísticos, el alojamiento en Bacalar como pieza fundamental para la satisfacción de los turistas depende de la valoración de sus atributos, características, infraestructura, servicio, asegurando que la sensibilidad del precio al turista corresponda coherentemente a lo consumido.

1.1.3.2 Sistemas de clasificación y categorías hotelera

Debido a que para el turista es importante procesar la información de las características y atributos de los establecimientos hoteleros, ya que conocer con antelación las condiciones de las mismas les permiten planear su estancia de acuerdo a sus motivaciones de viaje, vivencia que será capaz de determinar su experiencia con éxito o fracaso. Por lo tanto, para el sector hotelero es

imprescindible reconocer el valor que tienen sus atributos de sus servicios a través de su clasificación.

Las diversas independencias involucradas en el sector turístico han generado una infinidad de actividades para desarrollar la calidad y generar confianza en los diferentes programas para el desarrollo turístico, certificación de sus servicios y también la clasificación de sus ofertas dentro de ciertos estándares de servicios, donde la conjugación instrumentada de manera homogénea da como consecuencia un sano desarrollo del mercado que responde a la dinámica de oferta y demanda, tratando de cubrir los requisitos e identificando una diferenciación competitiva para captar la atención de la demanda.

La Organización Mundial de Turismo (2004), menciona que los sistemas de clasificación fueron desarrollados para asegurar la confianza de los viajeros en los establecimientos de hospedaje debido al crecimiento del turismo. Cuya finalidad está enfocada a la protección del consumidor de la oferta hotelera, al brindarle mayor información acerca del lugar donde se desean hospedar.

Esta autoridad en materia turística expone una clasificación internacional de categorías (Cuadro 1), medidas por estrellas para cada uno de los establecimientos hoteleros acorde a sus características, esta categoría está definida por los siguientes criterios:

Cinco estrellas: son establecimientos hoteleros con espacios sumamente amplios y extremadamente lujosos, sus huéspedes se caracterizan por su alta capacidad de consumo. Todo lo relacionado con el inmueble y mobiliario refleja elegancia y sofisticación. La diversidad de sus servicios es excepcional que brindan la máxima calidad cuyo objetivo es satisfacer todas las necesidades de los huéspedes.

Cuatro estrellas: se caracterizan por el lujo de sus instalaciones, decoración y equipos, el número de habitación es mayor que en hoteles de menor categorización de estrellas. El servicio es superior y excepcionalmente profesional

Tres estrellas: estos establecimientos poseen instalaciones mayores, mejor servicio que la categorización menor de estrellas. Cuenta con diversidad de servicios completos.

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

Una estrella: son establecimientos tipo posada, en donde sus dueños entregan todos los servicios. En estos hoteles, puede que sirvan comida, como no. Casi siempre se entrega desayuno, al menos. Asimismo, no siempre cuentan con baño o ducha, en todos los dormitorios. Las instalaciones, son bastante limitadas.

Esta manera de categorizar los hoteles permite al turista o visitante planificar su viaje teniendo una idea o expectativa de su alojamiento durante su estancia en el destino.

Aunque existe una categorización de los establecimientos hoteleros por parte de la Organización Mundial de Turismo (*op. cit.*), resulta insuficiente poder clasificar a las ofertas de alojamiento con esos criterios comunes, debido a que las tendencias de la demanda de turistas han sufrido transformaciones con el

tiempo, por lo que el turista exige información más significativa y con mayor veracidad para someterlo a su proceso de decisión. Aspecto que resulta conveniente para la gran diversidad de hoteles que existen, cuya práctica de medición ha provocado una sobrestimación de sus capacidades surgiendo categorías especiales vinculadas al propósito de motivación del turista, originando el desuso de los criterios del sistema de clasificación internacional expuesto por la Organización Mundial de Turismo.

La estandarización y un mercado competitivo de servicio de hospedaje en el campo del turismo, son razones principales para implementar el sistema de clasificación, que sirva para situar a los establecimientos dentro de una categoría establecida. Por lo general, estas clasificaciones son otorgadas por asociaciones gubernamentales o no gubernamentales que se encuentran dentro de cada país. La mayoría de los países que cuentan con una industria turística posee algún sistema de clasificación para establecimientos de hospedaje, una de las principales razones para esto es que provee información a los consumidores. Estos sistemas permiten a los consumidores tomar decisiones con suficiente información sobre donde quedarse permitiéndoles hacer comparaciones sobre los establecimientos. En México se cuenta con el Organismo Nacional de Certificación y Verificación con reconocimiento internacional sin fronteras, es un grupo de organizaciones encargadas de certificar a industrias de negocios y turismo Aunque se contaba con un sistema de clasificación para hoteles, suites, moteles y villas, este sistema fue creado por la Secretaría de Turismo, en el cual se evaluaban el servicio, funcionalidad y las instalaciones, este sistema duró hasta el año de 1993.

El Tratado del Libre Comercio de América del Norte (NAFTA) hizo algunas sugerencias y se elaboraron las NOM (Normas Oficiales Mexicanas) y las NM (Normas Mexicanas), la diferencia entre éstas es que la primera es obligatoria y promovida por el estado, las segundas son voluntarias creadas por el sector privado para calificar la calidad, sin embargo, no es un sistema que se aplique a

todos, por varios motivos, entre ellos la falta de credibilidad suficiente para el turista internacional.

Cuadro 1 Clasificación de establecimientos hoteleros

Características mínimas	Hotel de 5 estrellas	Hotel de 4 estrellas	Hotel de 3 estrellas	Hotel de 2 estrellas	Hotel de 1 estrella
Salones	Superficie de 3.25m ² por número de habitaciones	Superficie de 2.75m ² por número de habitaciones	Superficie de 2.25m ² por número de habitaciones	Superficie de 1.75m ² por número de habitaciones	Superficie de 1.00m ² por número de habitaciones
Cuarto de Baño	Superficie de 5m ² paredes de mármol, agua caliente y fría, teléfono	Superficie de 4.50m ² paredes alicatadas, agua caliente y fría.	Superficie de 4.00m ² paredes alicatadas, agua caliente y fría.	Superficie de 3.50m ² paredes alicatadas 1.80m ² de altura, agua caliente y fría.	
Climatizado	Aire acondicionado	Aire acondicionado	Calefacción	Calefacción	Calefacción
Teléfono	En habitaciones y baño	En habitaciones	En habitaciones	En habitaciones	Un teléfono por planta
Bar	Independiente	Independiente o en un salón.	Independiente o en un salón	No tiene	No tiene
Comidas	Variedad de platos. Comida Internacional y típica. Tres o más especialidades por grupo de platos. Vino reconocido prestigio	Variedad de platos. Comida Internacional y típica. Tres o más especialidades por grupo de platos. Vino reconocido prestigio	Tres o más especialidades por grupo de platos.	Dos o más especialidades por grupo de platos	Dos o más especialidades por grupo de platos.
Otras características	Salón de Belleza, suites, servicios de comida y bebida en habitaciones, lavandería, planchado, etc.	Suites, servicios de comida y bebidas en habitaciones, lavandería, planchado, etc.	Suites, servicios de comida y bebidas en habitaciones, lavandería, planchado, etc.	Suites, servicios de comida y bebidas en habitaciones, lavandería, planchado, etc.	Suites, servicios de comida y bebidas en habitaciones, lavandería, planchado, etc.

Fuente: Organización Mundial del Turismo (1998).

Un buen sistema de clasificación está compuesto por criterios cualitativos y cuantitativos, que deben ser establecidos desde la perspectiva de los huéspedes que son los que viven la experiencia de alojamiento. Sin embargo, la mayoría de los sistemas de clasificación en México se caracterizan por ser una autovaloración de su clasificación, donde los hoteleros evalúan los propios criterios de su establecimiento, por lo que, su aplicación es de manera voluntaria, aunque la Ley General de Turismo establece que es una obligación del Gobierno Federal, sin embargo, no existe una norma o reglamento de aplicación obligatoria.

Para el turista la información hotelera es muy importante, más para los que visitan algún lugar por primera vez del cual no tienen conocimiento de los hoteles de la zona. Las agencias de viajes y operadoras se basan en la clasificación que tienen los hoteles para formar paquetes de viaje ya sea para grupos o consumidores individuales. La decisión del consumidor depende de la información que busque y reciba antes de realizar su viaje. El reto para los prestadores de servicios es satisfacer y superar sus necesidades, reducir las dudas y de esta manera ofrecerle al cliente lo que busca. Es por esto que las razones expuestas con anterioridad se resumen a dar certeza en la información para que se cree un ambiente de armonía donde el turista se sienta cómodo, informado y satisfecho.

Alegre y Caldera (2009) mencionan que la clave para la satisfacción del turista es la información clara, los hoteles tienen que saber que están esperando sus clientes para poder satisfacer sus necesidades. El cliente está satisfecho cuando paga por un hotel de tres estrellas y recibe un servicio e instalaciones de ese nivel, sin embargo cuando paga por un hotel de cinco estrellas y recibe tres el cliente se encuentra insatisfecho ya que esperaba más de aquel hotel.

La importancia de un sistema no sólo radica para dar certeza al turista sobre el tipo de servicio que recibirá, además permite al ramo hotelero conocer la situación para tomar medidas que le permitan mejorar sus instalaciones y servicios obteniendo estrategias de diferenciación y ventajas competitivas.

1.1.3.3 Servicios de los establecimientos hoteleros

Para Sandhusen (2008), los servicios “son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”. Así mismo Lamb, Hair y McDaniel (1998), desde un punto de vista más social definen al servicio como el resultado de los esfuerzos humanos a personas u objetos, haciendo referencia a un hecho que no es posible poseer físicamente, pero que de alguna manera genera alguna satisfacción.

En cuanto a servicio se refiere la *American Marketing Association* (citado por Kotler, 1993), explica que los servicios son considerados productos totalmente intangibles que se intercambian directamente del productor al usuario, en este caso de estudio entre los establecimientos hoteleros al turista según sea su motivo. Por lo tanto, estos no pueden ser transportados o almacenados, siendo inmediatamente perecedero.

Cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama dentro del ramo turístico, este conjunto de actividades manifestadas en los servicios que ofrecen se diferencia entre sí pero están íntimamente relacionadas, que su función está determinada en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de una demanda turística.

Dentro del término servicio en el marco turístico se encuentra el servicio básico que se manifiesta principalmente en el ramo hotelero, como el alquiler de sus

habitaciones con el fin de ofrecer alojamiento a los turistas. También se encuentra el servicio complementario determinado anteriormente en este marco conceptual, en la estructura de los establecimientos hoteleros, como servicios auxiliares y de apoyo, que tienen como objeto responder a las más variadas y exigentes necesidades de la demanda turística, considerados como piezas claves para la captación de turistas.

Esta conjugación de los servicios en hotelería es un valor agregado para el turista que va más allá de la amabilidad y gentileza, debido que hoy en día en base a su experiencia y nivel de conocimiento es cada vez más exigente con mayores expectativas por cubrir. Por lo que, la diversificación de los servicios determina una diferenciación competitiva.

Los diversos servicios complementarios que pueden ofrecer los establecimientos hoteleros, deben ser considerados a fines y compatibles con los demás servicios que prestan el establecimiento, y esto depende como se había mencionado anteriormente de las características geográficas y de espacio. Su consumo por parte de los turistas, refleja e la experiencia vivida y satisfacción, aspectos básicos asociados al éxito de la calidad de los servicios que brindan los hoteles.

1.2 Marco Teórico

Establecer un criterio sobre la situación que se plantea en este estudio, tiene como prioridad atender los fundamentos teóricos que están involucrados, ya que como todo estudio de investigación es importante generar un enfoque que parte de lo general direccionándose cada vez más a lo particular, teniendo como primera instancia obtener resultados específicos. Dentro de esta sección se analiza la importancia que tiene las teorías referentes a la información, comunicación, y calidad percibida dentro de la actividad turística, especialmente para el turista quien es el actor importante que recibe la información precisa y

veraz de la oferta de alojamiento, con la finalidad de que el proceso de la actividad turística resulte en un sano desarrollo del mercado que pueda responder a la dinámica de oferta y demanda. También se analiza la teoría de la normalización del sistema de clasificación hotelero europeo y si las estrellas son un buen indicador de calidad como datos de información real que motiva la decisión del turista con respecto a la oferta de alojamiento.

1.2.1 Teoría de la información

La información es parte inherente en la actividad turística, ya que de esta depende la motivación del turista para viajar al destino. Los turistas deben estar informados acerca del destino que desea viajar, su decisión está basada fundamentalmente en la información acerca de los detalles de sus componentes como producto. Drucker (1998), define a la información como datos dotados de pertinencia y propósito, aunque el concepto de información abarca muchos aspectos y es usado en muchas disciplinas con diversas interpretaciones.

En general, la información en el ramo turístico contiene datos significativos que son de interés o que tienen algún sentido para los actores de la actividad turística y la demanda turística.

Comprender que cualquier situación que suceda o que pase es una fuente de información, todo depende si existe una razón particular para extraer la información de su contexto para ser presentado, para ser reconocida como tal tiene que ser de un interés específico para alguien. Alonso (1997) expone que la información se fragmenta en instruccional que se relaciona con la transferencia de conocimientos y la información factual que hace referencia a hechos, este conjunto de información transmitida con una finalidad específica se llama mensaje que contiene información en diferentes niveles.

Dentro del contexto turístico si el mensaje que contiene información de la oferta turística no es coherente, preciso y real para el turista receptor del mensaje la transferencia de información será nula, por otra parte los actores de la actividad turística puede provocar disturbio en el flujo de información de la oferta proporcionada por diversos agentes comunicativos que lleguen a transmitir un mensaje alto de distorsión para el turista afectando su proceso de decisión. Así mismo este autor, distingue a la información en niveles interdependientes para transmitir un mensaje sin ruido debe ser pragmático, semántico, sintáctico y empírico.

En el caso específico del turismo, Planells (2002) distingue muchas formas de información que el turista debe analizar de dónde quiere ir o qué tipo de vacaciones desea, las características de alojamiento que requiere, entre otros aspectos que definen su proceso de decisión, y para tomarla requiere de información. Así mismo determina que el turista al llegar al destino tendrá la oportunidad de explorar por lo que también requerirá más fuentes de información local. No se puede pensar en el turismo sin el intercambio de información que se da a muchos niveles relacionados no solo con los turistas, sino con los operadores turísticos y todos los involucrados en la actividad de un destino.

Gisolf (2012) establece esa relación de la información con la red turística, donde las entidades con desarrollos turísticos tienen una participación activa en el turismo, incluidas las personas, visitantes y turistas como los componentes del destino, infraestructura, servicios, etc. El simple hecho que un turista llegue a un lugar y disfrute es el resultado de la participación activa de todos los actores para que el turista llegara al destino. Determina que la cooperación y la comunicación de la información resultan en una red operacional que da vida al concepto de turismo. Estos ingredientes básicos de un sistema turístico, dentro de la teoría de información demuestran diferentes niveles entre remitentes y

receptores. En este sentido, son parte activa del proceso, aunque más como receptoras que como remitentes.

La información detallada y específica que los turistas solicitan, se difunde para la colectividad. Dentro de este contexto, el turista potencial al pensar en qué hacer y recolectar información sobre algún destino, empieza poco a poco a formarse sus propios patrones de expectativas, los cuáles irán alimentando con más información a lo largo del proceso.

El turista al desarrollar ideas acerca de las diferentes opciones de alojamiento, dependiendo del tiempo disponible para hacer los preparativos previos a las vacaciones, Gisolf (*op. cit.*) en su análisis de la información y expectativas, menciona que irá construyendo una imagen acerca de lo que desea, así como de lo que espera como resultado final de su consumo. Adicionalmente, la mayoría de los turistas quieren asegurarse que exista esa relación de servicios ofrecidos con la categoría de alojamiento solicitado sea veraz, la falsa información puede proporcionar falsas expectativas, ellos no procesan información como una hoja de papel en blanco, todo lo contrario. No solamente sus marcos referenciales, así como sus patrones socio-culturales lo acompañan al lugar, sino sus mentes han sido alimentadas con los frutos de toda la información factual descriptiva y focalizada de la que puedan disponer. Comprendiendo que la hoja en blanco ha sido previamente llenada con todo tipo de comentarios, opiniones, imágenes, hechos o puntos de vista, que son los aspectos que influyen en la motivación del turista con respecto al alojamiento.

Moutinho (1987), se centra en la identificación y modelización del comportamiento del turista y afirma que un análisis desde un punto de vista teórico del comportamiento del turista que requiere la consideración de varios procesos internos y externos, según él, para entender el comportamiento es necesario examinar la compleja interacción de varios elementos de influencia

abordando, dentro de su análisis resalta que el proceso de decisión en el que está sometido el turista para tomar la decisión es el resultado de un proceso mental donde una acción se elige a partir de un conjunto de variables alternativas, sin la existencia de ellas, realmente no podría tomar una decisión.

Este proceso de decisión al que se somete el turista, menciona que incluye motivos e intenciones y los estímulos que llevan al turista a elegir el producto o servicio turístico, así como el destino. De ésta manera, divide el proceso de decisión a partir de la consideración de una serie de sub-decisiones en una serie de fase determinadas por la necesidad del turista, la información, reunión y deliberación basada en su experiencia y conocimiento, decisión, y por último preparación del viaje. Para el turista conocer con anticipación las condiciones de hospedaje y el potencial que tienen es un asunto de primera importancia, que le permitirá planear una placentera estancia en el destino, al existir una afinidad entre las características esperadas en el hotel y su vivencia será capaz de determinar el éxito o fracaso de su viaje.

1.2.2 Teoría de la comunicación

La comunicación en turismo es imprescindible para dar a conocer cualquier producto o destino turístico y es el medio por el cual puede informar, persuadir y recordar a los consumidores, directa o indirectamente los productos turísticos que se ofrecen en el lugar la intención del proceso comunicativo es transmitir una imagen positiva que garantice el flujo de turistas que permita su desarrollo. Los seres humanos para transmitir información utilizan el proceso de comunicación. Para que exista una buena comunicación, se necesita de un emisor (quién transmite el mensaje) y un receptor (quién recibe el mensaje). Además, el mensaje debe ser lo suficientemente claro para que el receptor lo entienda.

La comunicación es el pilar principal para el desarrollo del turismo en los destinos. Dentro del contexto turístico, cuando se hace referencia a la

comunicación como un concepto teórico, es obligada la exposición de una postura en cuanto al término. Paoli (1980), define a la comunicación como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante la cual se evoca en común un significado. Por su parte, Romero (1979), entiende la comunicación como expresión, transmisión y recepción y le adhiere al modelo básico elementos como fuente, receptor y medio, definiendo la comunicación como la creación y transmisión de un mensaje de una fuente a varios receptores haciendo uso de un medio. Luna (1991), aporta que la comunicación como una modalidad de integración consiste en la intervención intencional sobre los sistemas cognitivos y axiológicos de los actores turísticos mediante la disposición de información codificada o, para decirlo con otra terminología, mediante la producción de mensajes que, en el marco de cierta demanda turística, aporta a la significación de la realidad.

La noción de comunicación tiene en la actualidad una utilización masiva pero no por ello claramente definida y menos aun científicamente. Todos los campos de carácter social tienen espacios de comunicación y se la considera un elemento indispensable para el desarrollo humano como es en el caso del turismo. Ahora, muchas de las significaciones que adquiere el término comunicación refieren a la herramienta, al soporte, al canal de comunicación. Desde la perspectiva de Luna (1991), esta investigación trabaja con un enfoque relacional de la comunicación que se conforma y entiende como un proceso de significación y producción de sentido. Se comprende entonces la producción de sentido como construcción de realidades, legitimación de modelos o búsqueda de alternativas que tiene el turista para determinado destino.

Entonces, la comunicación se manifiesta en términos de relaciones entre los actores insertos en una la práctica turística, ya no se entiende el proceso como la mera transmisión de mensajes de un punto hacia otro generándose la misma significación que se busca desde la emisión; ahora la comunicación se comprende como la generadora de verdaderos espacios de interacción entre

sujetos sociales conocidos como turistas. Sin comunicación, la interacción entre los sujetos sociales sería imposible y sin esta interacción, los procesos serían sólo ilusiones.

Giddens (1984), determina que la comunicación del significado como los demás aspectos de la contextualizada acción, no debe verse meramente como algo que sucede en el tiempo-espacio. Los agentes incorporan rutinariamente rasgos temporales y espaciales de los encuentros en los procesos de constitución del significado. La comunicación, como un elemento general de la interacción, es un concepto más inclusivo que el intento comunicativo (o sea, lo que un turista quiere o desea hacer). Eco (1978), hizo referencia al proceso comunicacional y ratificó la tesis de la comunicación como producción social de sentido haciendo hincapié en la inevitable necesidad de la utilización de un código, o sea, un sistema de significación que reúne entidades presentes y entidades ausentes. Siempre que una cosa materialmente presente a la percepción del destinatario representa otra cosa a partir de reglas subyacentes, hay significación.

La comunicación turística y su perspectiva de abordaje entienden que la comunicación es un instrumento de cambio porque permite su estudio y aplicación en diversos casos con una planificación previa, Perello (2001) menciona que todas las acciones de comunicación generan cambios independientemente de los actores que las promuevan o intervengan. Así que la acción y comunicación van de la mano, o sea que comunicación y turismo son dos elementos entrelazados. Penetrar en el área de la comunicación implica, necesariamente, adentrarse en dimensiones del proceso de decisión del turista.

Indagar en la comunicación es necesariamente analizar en las representaciones, actitudes, nociones y preconcepciones vinculadas a prácticas concretas de la actividad turística. Entender los modos de comunicación es

acceder a pautas turística de introducirse en los modos de “hacer cosas” y los modos de “construir sentido” para el turista.

La descripción, el análisis, el discernimiento y la valoración de las situaciones de comunicación de los objetos de estudio en el turismo, es reconocer allí las significaciones y los productos de comunicación y cómo cada uno de los actores se constituye en la trama siempre compleja de las relaciones y las prácticas turísticas. El objetivo final es comprender como se debe dar el proceso comunicativo, de esta manera, generar condiciones para desatar procesos de cambio planificado (Uranga, 2004: 24).

Es por ello que la comunicación, mediante su pensamiento estratégico, se la considera como una herramienta que lleva implícita la necesidad de adaptación al entorno cambiante que plantea la sociedad en los tiempos que corren. En la actualidad los medios de comunicación son elementos claves para dar a conocer información, la forma en la que se hará, y la seguridad de que llegue al público deseado. Es por esta razón que las personas que trabajan en el rubro turístico no pueden desaprovechar esta oportunidad de dar a conocer los destinos, atractivos, productos y servicios; a nivel nacional e internacional.

La Organización Mundial de Turismo (*op. cit.*) declaró: “Ha llegado el momento de ampliar la asociación público-privada con un nuevo interlocutor, los medios de comunicación, invitados a contribuir al proceso y a actuar como guardianes para garantizar que el turismo se desarrolle de manera sostenible”.

De esta manera serán ellos los que tomarán la iniciativa, y tendrán las herramientas para manejar el proceso de transmisión de la información deseada. Asimismo es importante saber que involucrarse en este mundo de las comunicaciones puede ser un arma de doble filo, si no se sabe manipular. Los encargados de dar a conocer noticias o puntos de vista sobre algún tema pueden hablar de los aspectos positivos, así como de los negativos. Este último

causa más impacto, y queda grabado en la mente de los consumidores. Por eso es que se debe de combinar la buena calidad y la competitividad junto con una buena campaña de comunicación genuina para que el producto turístico (atractivo, destino, servicio, etc.) logre ser exitoso, y se mantenga en el mercado.

Es fácil caer en el error, pensar que se está comunicando cuando en realidad se está informando, por eso es importante hacer una diferenciación entre la teoría de información y la teoría de comunicación. La información básicamente es una transmisión de datos o de contenidos. Paoli (1982) expresa este término como mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de manera determinada, de modo que sirvan como guía de su acción.

La información consiste en enviar en forma ordenada señales, datos o signos estructurados de manera específica que dentro del contexto de la comunicación son los mensajes enviados en el proceso de comunicar. Su diferencia se determina que la comunicación implica un proceso de interacción, diálogo y retroalimentación entre turistas y actores de la actividad turística, en cambio la información implica un proceso de emisión y transición sin que se dé una retroalimentación, esto no define que la información no sea importante, si no por el contrario es parte fundamental del proceso comunicativo. Laswell (2008) enfoca que los efectos que produce la comunicación de masas es reflejo de la transmisión y recepción del mensaje con el fin de ofrecer la información precisa para lograr la eficiencia organizacional. Es último define la importancia que tienen los destinos turísticos de transmitir información precisa de sus servicios y productos turísticos al turista.

1.2.3 Teoría de la calidad percibida

El sector turístico se encuentra inmerso en un proceso de cambio, aspecto que ha generado a la calidad en uno de los elementos más apreciado tanto por los turistas como por las empresas turísticas. La necesidad de atender a un mercado más exigente, existe como consecuencia para el desarrollo de la actividad turística incrementar el nivel de calidad de servicio percibido para el turista, donde la diversificación en la oferta turística constituye una línea de actuación prioritaria. Kalakota (citado por Maldonado, 2002), explica que se aplican los mismos principios en el sector hotelero donde cuesta seis veces más captar la atención de turistas potenciales que un turista activo que ya ha tenido la experiencia en su consumo, la razón es que un turista insatisfecho comunicará su insatisfacción. De acuerdo con Lovelock (1997), no se puede controlar lo que no se puede medir.

Para Gutiérrez (2001), el análisis de los servicios puede ser realizado a través de una serie de modelos conceptuales e instrumentos, que permitan la medición de expectativas y percepciones de los turistas respecto a las dimensiones determinantes de la calidad con la finalidad de comparar las discrepancias entre expectativas y percepción (Figura 4).

Cabe destacar también la importancia que debe darse a la calidad de los establecimientos hoteleros y los diversos servicios que ofrecen ante el incremento de la competitividad dentro del mercado turístico. Este aspecto se ha convertido en un objetivo estratégico para las empresas del ramo hotelero, debido a que en las expectativas del turista se encontrarán en el confort, limpieza y prestación esmerada del servicio de alojamiento.

Esta estrategia tiene un rol protagonista en la diferenciación de la empresa frente a la competencia y su vinculación frente al cliente. Cuando se trata de evaluar bienes manufacturados, existen especificaciones claramente bien definidas con respecto a las cuales la calidad del producto puede ser juzgada.

En el sector turístico este proceso no resulta sencillo, debido a la naturaleza intangible de la mayor parte de los servicios, esto hace que los consumidores les resulte difícil encontrar indicadores objetivos de la calidad del servicio que reciben. Por otra parte, los huéspedes que consumen los servicios no sólo examinan la calidad de lo que reciben sino también evalúan la forma en que lo reciben.

Figura 4 Percepción y expectativas sobre el servicio



Fuente: Kotler, Philip y Armstrong, Gary (1998). Zeithaml V. A. y Bitner E. (2002).

No obstante, para alcanzar la meta de calidad de la oferta de alojamiento en Bacalar, como prioridad es determinar de manera cuantitativa las empresas hoteleras, determinar la categoría correspondiente de acuerdo a sus características y atributos de los servicios que ofrecen esto determina la calidad de lo que reciben, sin embargo, la información da pauta a futuras investigaciones que permita medir correctamente el nivel de calidad de la forma en que reciben el servicio prestado en cada una de ellas.

1.2.4 Normalización del sistema de clasificación hotelera Europea

La Organización Mundial de Turismo (2004) propuso en la Conferencia Mundial sobre nuevas tendencias y medidas en el sector hotelero celebrado en San

Petersburgo una unificación de categorías a nivel mundial, creando para ello una serie de instrumentos y pautas metodológicas necesarias, con la colaboración de la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes, de un sistema común de clasificación hotelera que fortalece el objetivo de alcanzar una imagen de unidad

En este sentido, el Parlamento Europeo (2006), en su Informe sobre una nueva política turística en la Unión Europea con una mayor colaboración en el turismo, expone la dificultad de alcanzar una clasificación común a escala comunitaria lo que no impide que apueste por el establecimiento de una normativa mínima y criterios comunes de clasificación elaborados en colaboración por la Comisión, las organizaciones europeas de protección del consumidor y las organizaciones europeas de hostelería, como la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés.

Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo (2006), tiene el objetivo de alcanzar un mercado único de servicios en la Unión Europea mediante la eliminación de las barreras legales y administrativas. Entre ellas, persigue una mayor transparencia en la comparabilidad de los criterios de calidad de los servicios, como es el caso del sistema de clasificación hotelera, haciendo mención a la obligación de facilitar el acceso de los usuarios a la información sobre el significado de etiquetas u otras marcas distintivas de estos servicios.

Los miembros de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, las asociaciones hoteleras, crearon un sistema de clasificación hotelera común para todos los países, denominado *HotelStars Union*. Este sistema sigue basándose en el número de estrellas como signo de calidad, pero éstas se obtendrán en base a 270 criterios, algunos de ellos imprescindibles y otros opcionales, todos ellos definidos en base a la atención a las necesidades y aspectos más valorados por el cliente, de forma que se persigue que sea un sistema que permita ofrecer a sus consumidores una información más

transparente y fiable del sector y se adapte a la realidad del nuevo tipo de turista, más racional e informado, caracterizado por una lealtad ante las empresas más efímera e irrelevante y en constante cambio (Olsen, 2001 citado por García, 2005).

García (2013), efectúa una investigación sobre la heterogeneidad en los criterios de clasificación hotelera en la Unión Europea, considera positiva la existencia de una normalización del sistema de clasificación hotelera, fomentando la imagen del destino turístico global proporcionando numerosas ventajas para el sector hotelero, facilitando su transparencia y su comunicación entre intermediarios y el desplazamiento del turista con respecto a su elección adecuada del alojamiento basándose en unos criterios comunes de calidad/precio

Dentro de su estudio, demuestran por parte de los actores hoteleros una indiferencia a la estandarización o no de criterios, exponiendo que el turista se guía por otros sistemas de clasificación, comentarios y opiniones de grupo de referencia. No obstante, también se han puesto de manifiesto opiniones no favorables a la homogeneización de criterios hoteleros, basándose en la pérdida de la diversidad, de riqueza cultural y de la idiosincrasia propia de cada territorio.

La creación de un criterio común que no eliminará las particularidades propias de países y regiones, a través del establecimiento de dos criterios de clasificación: uno global y otro local y la existencia de una normalización voluntaria, es decir, una serie de criterios comunes y una política de revisión de la categoría (número de estrellas) de los diferentes establecimientos, a la que cada establecimiento se puede o no acoger en función de sus características, funcionalidad, servicios, etc. Son desventajas y un insuficiente desarrollo del sector, así como un mayor riesgo de que Europa pierda parte de su mercado turístico.

Un primer paso para impulsar la imagen común de Europa en este mercado podría ser la normalización de su sistema de clasificación hotelera. Se es consciente de la dificultad que entraña la armonización de normativas estatales y regionales tan dispares como las existentes a nivel comunitario. No obstante, al igual que la mayoría de actores se apuesta porque una homologación hotelera es tanto deseable como posible, prueba de ello es la *HotelStars Union*, que se percibe como un primer paso hacia lo que puede llegar a ser una normalización a nivel europeo.

1.2.5 Estrellas un buen indicador de calidad hotelera

Núñez y Velázquez (2013), efectúan un análisis sobre la medición de la calidad en el sector servicios, en general, y en el hotelero, en particular, presenta una multitud de problemas relacionados con la naturaleza, habitualmente intangible, del producto final. Precisamente por ello, la medición de la calidad (y sus indicadores asociados) es entendida desde dos perspectivas distintas: la que se podría denominar "objetiva", basada en estándares medibles sobre la base de la disponibilidad de servicios y dotaciones de los establecimientos hoteleros, y la "subjetiva" que, básicamente, analiza la satisfacción de los clientes o de expertos. Así, las primeras mediciones de calidad se basaron en criterios "objetivos" y son las que inspiran las clasificaciones oficiales (básicamente en estrellas o categorías) y todos los estándares internacionales y de homologación.

Las perspectivas de la medición de calidad adolecen de tres problemas básicos: el primero se relaciona con el carácter discreto de la clasificación y con el cumplimiento de unos estándares mínimos para la obtención de una cierta categoría u homologación. Así, en ocasiones, un hotel tiene una categoría muy inferior a la "real" porque no dispone de un servicio o una dotación concreta considerado como esencial para obtener una superior. En este caso la

clasificación sería demasiado estricta, si bien este tipo de problemas se pueden dar en sentido contrario, incrementando la "verdadera" categoría del hotel. El segundo problema se relaciona con la incapacidad de estos estándares, salvo que éste sea muy complejo, de la calidad diferencial de un determinado servicio o dotación. Por ejemplo, si una categoría implica tener piscina ésta puede ser grande o pequeña, incluso si se considerara un cierto tamaño, el grado de conservación y servicios adicionales puede ser muy dispar. Finalmente, el último problema se refiere a la comparabilidad internacional o incluso regional - como podía ocurrir en España donde la competencia para la clasificación hotelera reside en los gobiernos regionales- de las distintas categorías de los hoteles, que si bien han ido coincidiendo en el uso de las estrellas como indicador, subsiste una cierta homogeneidad en los requisitos para la obtención de cada una de ellas, con el consiguiente problema de información para los usuarios. De hecho, la Directiva sobre servicios en el mercado único adoptada en 2006, reclama un incremento en la transparencia de las clasificaciones (de calidad) sobre todo cuando los consumidores las utilizan como herramienta para su elección del proveedor del servicio (HOTREC, 2010).

Por estos motivos, este tipo de clasificaciones han ido evolucionando y a su vez, han surgido instituciones que tratan de homogeneizarlas y mejorarlas. Así, en la conferencia de Bergen (2004) la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés, se planteó un esquema básico para armonizar los estándares nacionales. Precisamente tres años después la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés, lanzó el esquema "*European Hospitality Quality*" (EHQ) que debe acreditar a las instituciones nacionales que definen y determinan la clasificación hotelera. Estos avances en la clasificación hotelera se dan por las Asociaciones Hoteleras de siete países, quienes en 2009 crearon, dentro de la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés, el sistema *HotelStars Union* que opera desde Enero de 2010 y que mantiene un sistema totalmente armonizado basado en el análisis de 270 criterios ponderados, donde para obtener una determinada clasificación existe un doble

criterio: cumplir unos requisitos mínimos, así como obtener una puntuación superior a un umbral. En el caso de la puntuación, si se supera un segundo nivel establecido para cada categoría se adquiere el distintivo "superior". Por ejemplo, para alcanzar la categoría de 5 estrellas se deben cumplir al menos 120 criterios establecidos y obtener una valoración mínima de 570 puntos sobre una escala de 860. Además, en caso de superar los 650 puntos se establecerá el distintivo de "superior".

El segundo grupo de criterios, el denominado "subjetivo", analizan la calidad a partir de la opinión de los huéspedes y presenta dos enfoques. Así, el primero se basa en cuestionarios a clientes en las que se pregunta sobre las verdaderas dotaciones y servicios del hotel, tratando de averiguar aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado que una escala "objetiva" es incapaz de detectar. En este sentido, estos resultados podrían completar a los obtenidos a partir de los procedimientos objetivos. Sin embargo, la interpretación de alguno de los resultados obtenidos se relaciona más con el concepto de satisfacción que con el de la calidad intrínseca (Tribe y Snaith, 1998). Así, por ejemplo en López y Serrano (2004) se obtiene la paradoja de que son los hoteles de mayor categoría oficial los que muestran un peor resultado de calidad como diferencia entre expectativas y percepciones tras el disfrute del hotel, pero el resultado está claramente condicionado por las expectativas que eran superiores en los hoteles de mayor categoría, por lo que no resulta una medida comparable con los procedimientos objetivos basada en las dotaciones o prestaciones de los establecimientos hoteleros.

La obtención de información para estos procedimientos subjetivos es un tema crucial del que depende la calidad de los resultados obtenidos. En este sentido, se han utilizado tres perspectivas diferentes. La primera sobre la base de encuestas a huéspedes realizadas mediante procedimientos muestrales apropiados -no sirve una muestra de clientes que responde de forma voluntaria

(Tribe y Snaith, 1998; López y Bedia, 2004). La segunda se realiza mediante las valoraciones de clientes en páginas web donde expresan sus opiniones.

El problema de este tipo de procedimientos es que no se pregunta directamente al cliente sobre un aspecto objetivo, sino sobre su apreciación en relación a la "calidad" -nunca definida- de los diferentes servicios prestados por el hotel. Este procedimiento, que se utiliza cada vez con mayor intensidad dado su bajo coste, presenta junto a los problemas interpretativos del concepto de calidad, los derivados de la selección de la muestra y de los intereses de los propietarios o de la competencia por falsear la respuesta que no siempre resultan bien tratadas en estas webs.

De hecho, dada su influencia en la elección de los consumidores, HOTREC (2007) propuso un listado de 10 principios que deberían seguir estas páginas web para ofrecer indicadores con una alta fiabilidad. Finalmente, cabe señalar que en los últimos años se han desarrollado diversas clasificaciones a partir de la opinión de expertos que se alojan "anónimamente" en los hoteles. Si bien algunas de ellas gozan de cierto prestigio, no han alcanzado la influencia que tienen en otros campos del ocio o turismo.

Capítulo II Características sociodemográficas de Bacalar

2.1 Generalidades de Bacalar

Para conocer el contexto en que se desarrolla la presente investigación, es relevante conocer las características sociodemográficas del municipio de Bacalar como destino turístico, su ubicación, historia, patrimonio natural y cultural son aspectos que influyen en la motivación del turista para arribar a este destino. Así mismo poder determinar la situación actual que enfrenta Bacalar con respecto a su oferta de alojamiento.

2.1.1 Ubicación Geográfica

De acuerdo con información del H. Ayuntamiento del Municipio de Bacalar (2011), el nombre de Bacalar proviene del maya *Sian Ka'an Bakh'alal*. *Sian Ka'an* se traduce como nacimiento del cielo y *bak halal* quiere decir "cercado o rodeado de carrizos".

El municipio de Bacalar está conformado por 83 localidades. La superficie del municipio de Bacalar es de 7,161.5 km² que representa el 16.90% de la superficie. Es el último municipio del estado de Quintana Roo, conformado el 2 de febrero de 2011 y publicado en el Periódico Oficial el 17 de febrero; se desprende del municipio capitalino, su forma es irregular, sus colindancias son al norte con el municipio de Felipe Carrillo Puerto, al sur con Othón P. Blanco al este con Othón P. Blanco, laguna de Bacalar y Mar Caribe y al oeste con el estado de Campeche (Figura 5).

Para llegar al destino turístico de Bacalar, que se encuentra ubicado a 38 Km al noreste de Chetumal, existen diferentes alternativas. Se tiene acceso por vía terrestre a través de la carretera 184, desde Cancún puede tomar la carretera 307 y desde Yucatán la 295. Por aire: Chetumal tiene un aeropuerto

internacional y existen cuatro aeropistas, localizadas en *Kohunlich*, *Xcalak*, *Majahual* y *Pultikú*. Además del aeropuerto, el acceso a estos lugares puede ser por vía terrestre o marítima. Los autobuses que viajan al sur del estado, salen diario de la terminal de Cancún cada dos horas.

El viaje hacia Bacalar y Chetumal dura seis horas aprox. A *Majahual* puede llegar a través de la autopista 307 o desde la ciudad de Mérida por la carretera federal 184. A Bacalar también se puede llegar a través de la autopista 307 o desde la ciudad de Mérida por la carretera federal 184, volar al Aeropuerto Internacional de Chetumal y de ahí conducir 45 minutos hacia el norte, a través de la carretera 307.

Figura 5 Localización Geográfica de Bacalar



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

2.1.2 Historia de la ciudad

El valor cultural e histórico de este Pueblo Mágico, se describe brevemente en su historia. En la época prehispánica Bacalar fue la población más importante y

cabecera de *Uaymil*, una de las 16 provincias en que estaba dividida la península de Yucatán, antes de la llegada de los españoles. Fue un sitio comercial de primer orden puesto que era un punto de transferencia, de mercancías diversas traídas de Centroamérica, particularmente de la región de Ulúa, en Honduras (*Ídem*).

En 1546, bajo el sometimiento de Gaspar Pacheco y sobre los escombros de *Bakjalal* se funda la Villa de Salamanca de Bacalar. La cual fue un importante punto del comercio español del cual se extraían maderas preciosas y palo de tinte, fue prospero punto colonial hasta que empezó a sufrir ataques de rebeliones indígenas en contra de los españoles, hecho que se incrementó en 1642 cuando Bacalar fue escenario del ataque de piratas ingleses.

En 1733 se construyó el Fuerte de San Felipe, que sirvió como medio de defensa contra los piratas. En 1847 estalló en la península de Yucatán la Guerra de Castas por el levantamiento en armas de los indígenas mayas, los cuales tomaron Bacalar y utilizaron como base junto con Chan Santa Cruz.

La ciudad de Bacalar permaneció en poder de los mayas hasta el 22 de enero de 1901, en que fue recuperada por tropas del gobierno federal al mando del vicealmirante Ángel Ortiz Monasterio, mientras el General Ignacio A. Bravo ocupaba a su vez Chan Santa Cruz, actualmente Felipe Carrillo Puerto. En ambos casos los soldados no dispararon un solo tiro, porque los indígenas huyeron para internarse en las selvas, donde formaron nuevas aldeas (*Ídem*). Bacalar es repoblado nuevamente y su desarrollo ha crecido a lo largo del siglo XX.

En 2007, Bacalar ingresa al programa federal “Pueblos Mágicos”, el cual brinda mejoras en infraestructura y desarrollo turístico, así mismo se le otorga el nombramiento de ciudad. Finalmente el 17 de febrero se decreta por el H. Congreso del estado de Quintana Roo la creación del municipio de Bacalar.

El programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros.

Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin Magia que emana en cada una de sus manifestaciones socio - culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico (*Ídem*).

2.2 Patrimonio natural y cultural

El patrimonio natural y cultural del municipio de Bacalar, son motivos que influyen en la decisión del turista para arribar al destino, este apartado analiza las principales atracciones y aspectos que le otorgan el nombramiento de Pueblo Mágico.

2.2.1 Atractivos turísticos

Dentro de la valoración que le otorgó este nombramiento a Bacalar Pueblo Mágico, se encuentra determinado por el patrimonio natural y cultural, cuyos principales atractivos turísticos representativos se encuentran reflejados en el desarrollo de cinco rutas turísticas (Cuadro 2).

Cuadro 2 Rutas turísticas de Bacalar

Ruta	Nombre	Atractivos
Ruta 1	Centro histórico	Fuerte de San Felipe Bacalar
		Casa de la Cultura
		Casa Internacional del Escritor

		Iglesia San Joaquín.
Ruta 2	Laguna de Bacalar	Laberintos acuáticos
		Turismo Científico
		Turismo Deportivo.
Ruta 3	Ruta de los Cenotes.	Cenote Azul
		Coquitos
		Hotel Laguna
		Cenote Negro
Ruta 4	Ecoturismo	Parque Eco-turístico
		<i>Uchben Kah</i>
		Parque de Tirolesas
		Bio-maya.
Ruta 5	Zonas Arqueológicas	<i>Chacchoben</i>
		<i>Ichkabal.</i>

Fuente: H. Ayuntamiento Municipal de Bacalar (2011).

Entre sus atractivos se encuentra la Laguna de Bacalar o Laguna de los siete colores (Figura 6), es una extensión de aguas, con arena blanca muy suave. Esta laguna es parte de un sistema lagunar de aproximadamente 55 kilómetros de largo. Dentro de esta extensión de agua existen zonas con algunas pozas que permiten realizar actividades de buceo muy seguras por su baja profundidad (*Ídem*).

Figura 6 Laguna de Bacalar



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

El museo del Fuerte de San Felipe en Bacalar es una fortaleza construida por orden del capitán general de Yucatán Antonio de Figueroa y Silva en 1733. Es una estructura militar de espesos muros, baluartes en sus cuatro esquinas y un foso de cuatro metros de profundidad. Durante la Guerra de Castas el edificio cambió de manos varias veces y quedó totalmente inservible, hasta que en 1938 el ejército federal se encargó de restaurarlo (Figura 7). En la actualidad, alberga un pequeño Museo de la Piratería que muestra embarcaciones a escala, dispositivos interactivos, mapas y piezas históricas, a través de un despliegue museográfico (*Ídem*).

Figura 7 Museo del Fuerte de San Felipe



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

La Parroquia de San Joaquín, ubicada en el centro del pueblo a media cuadra de la plaza principal (Figura 8), una construcción de estilo Colonial del siglo XVIII, recién restaurada, con el techo abovedado dividido en naves. En el interior de la sacristía se pueden apreciar murales que cuentan la historia de la Guerra de Castas (*Ídem*).

Figura 8 Parroquia de San Joaquín



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

La Casa de la Cultura, data del siglo XIX, fue reconstruida por el gobierno del Estado e Inaugurada en julio de 1990 por el Lic. Carlos Salinas de Gortari (1988 – 1994) Presidente de la República. En la actualidad ofrecen talleres para personas de todas las edades, como son: danza folklórica, poesía coral y teatral, manualidades, inglés, y danzón (Figura 9), sirve como núcleo coordinador para respaldar y conjugar los esfuerzos de otras organizaciones existentes en la comunidad que están relacionadas con el área cultural y apoyar los nuevos valores artísticos mediante estímulos y acciones concretas (*Ídem*).

Figura 9 Casa de la Cultura



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

La Casa internacional del escritor fue inaugurada en 1990 tiene el objetivo de brindar un espacio para albergar cómodamente a escritores, poetas y creadores artísticos en general de la región, el país y el extranjero (Figura 10). Por su ubicación geográfica y los atractivos de su entorno, ofrece las condiciones óptimas para llevar a cabo la producción artística y cultural a través de programas de intercambio con diversas instituciones y organizaciones para la realización de proyectos e producción, difusión, capacitación, actualización e investigación en los diversos campos de la cultura. Ha sido sede de importantes eventos nacionales e internacionales como “La Primera Reunión Nacional de

Escritores de Cine” y el “Primer Diplomado Internacional para Escritores” (*Ídem*).

Figura 10 Casa Internacional del Escritor



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

El Cenote Azul (Figura 11) se localiza a 5 Km al sur de Bacalar. Su manto líquido conecta con la laguna de Bacalar. Tiene una profundidad de 90 m recibe su nombre debido al color turquesa de sus aguas. Es un sitio que ofrece la belleza de los grandes cenotes, además de ser el más profundo del mundo Maya (*Ídem*).

Figura 11 Cenote Azul



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

Chacchoben es un sitio arqueológico localizado a 37 kilómetros de Bacalar. (Figura 12) El complejo arqueológico cubre unas 70 hectáreas. Al no tener ninguna referencia previa sobre el lugar se optó por darle el nombre del ejido en cuyas tierras se encuentra. En septiembre de 2002 el lugar fue abierto al público (*Ídem*).

Figura 12 Chacchoben



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

Ichkabal, se trata de un sitio arqueológico de aproximadamente 30 Km² (Figura 13). Se trata de una ciudad de primer orden, cuya estructura más grande mide 200 metros de base y 46 metros de altura. *Ichkabal* representa un detonante más para el desarrollo turístico del municipio y brinda a los visitantes una gran experiencia del mundo maya (*Ídem*)

Figura 13 Ichkabal



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

La Plaza principal, se encuentra localizada en la parte alta del poblado, a un costado del fuerte de San Felipe (Figura 14), el parque central cuenta con un kiosco y jardines bien cuidados; esta plaza es el punto de reunión de todos los pobladores de Bacalar (*Ídem*).

Figura 14 Plaza Principal



Fuente: H. Ayuntamiento de Bacalar, 2011.

2.2.2 Ferias y fiestas

Se manifiestan en Febrero donde se celebra el Carnaval de Bacalar. En Julio, el Torneo de Aguas Abiertas engalana la vista de la Laguna de Bacalar con la participación de cientos de competidores nacionales e internacionales. En diferentes categorías hacen su travesía a lo ancho de la Laguna.

En Agosto, se celebra la tradicional feria de San Joaquín, patrono de la población. Posterior a la celebración religiosa, se llevan a cabo carreras de lanchas y motos acuáticas y actividades propias de estos festejos (*Ídem*).

2.3 Situación actual del turismo en Bacalar

La afluencia de turismo para el destino turístico de Bacalar es considerado como un sector de importancia para su desarrollo económico. El desafío por impulsar el desarrollo de la actividad de manera competitiva ha sido estancado por las acciones poco sustentables y esto es debido a la falta de estudios y de información que se tiene sobre sus ofertas, así como la falta de diversificación,

calidad y promoción de las mismas, estos factores son aspectos que propician un bajo promedio de permanencia e insatisfacción de los turistas (CESTUR, *op. cit.* y H. Concejo Municipal, *op. cit.*). Esta falta de infraestructura en el municipio, la falta de diversificación, y la carente información sobre sus ofertas, se reflejan en las tasas de ocupación en el municipio que no son equiparables de manera sustentable en comparación con otros destinos turísticos de la entidad.

Actualmente, la oferta turística de Bacalar muestra un lento proceso evolutivo en su crecimiento competitivo donde se presenta en un punto fijo de estancamiento en sus segmentos, el desarrollo del mismo se ha visto demorado por falta de innovaciones, eventos y estrategias que pueden alimentar un continuo crecimiento de nuevos nichos de mercado.

La infraestructura hotelera de Bacalar, de acuerdo con la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del Municipio de Bacalar (2014) está determinada con un registro de 35 hoteles con un total de 346 habitaciones (Cuadro 3), mientras que la Secretaria de Turismo del estado de Quintana Roo (*op. cit.*), establece un reporte de registro de 24 hoteles con un total de 226 cuartos, aunque existe discrepancia en la información, indudablemente en los últimos años el crecimiento hotelero en el destino ha incrementado de manera considerable, sin embargo existe un bajo rango en el marco de sustentabilidad, debido a que la influencia del turismo en el destino, muestra un comportamiento de estacionalidad, dándose un periodo de mayor afluencia y de ocupación hotelera en temporadas altas vacacionales de semana santa y vacaciones de verano. De acuerdo con informes del H. Ayuntamiento de Bacalar (*op. cit.*), y con datos obtenidos del programa del Dirección General de Información y Análisis se presenta una tasa de ocupación para estos periodos vacacionales correspondientes del mes de abril y Julio de 63% y 68% respectivamente con un promedio de estadía de turistas de 2.5 (Cuadro 4).

Cuadro 3 Infraestructura Turística de Bacalar

Servicios	2011	2012	2013
Hoteles y centros de hospedaje	24	28	35
Total de habitaciones	214	249	346
Restaurantes, fondas, tradicionales, cafeterías y bares	26	32	38
Cooperativas y prestadores de servicio turístico	2	4	6
Tour operadoras turísticas	2	4	5

Fuente: Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del Municipio de Bacalar (2013).

Cuadro 4 Ocupación Mensual Hotelera de Bacalar 2013

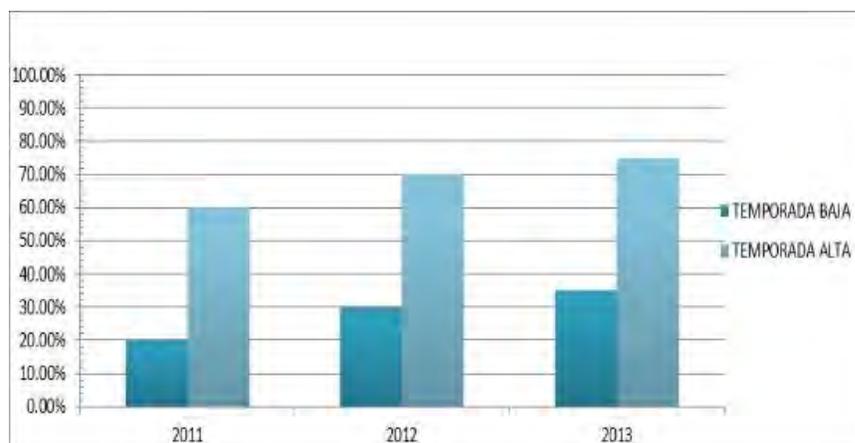
Mes	% Mensual
Enero	30%
Febrero	35%
Marzo	35%
Abril	63%
Mayo	20%
Junio	30%
Julio	68%
Agosto	55%
Septiembre	25%
Octubre	28%
Noviembre	20%
Diciembre	88%

Fuente: Dirección de turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del Municipio Bacalar (2013).

Bacalar en los últimos años ha presentado una afluencia turística, demostrando para el 2011 un arribo de 20,850 turistas en el destino con una tasa de ocupación hotelera fue del 20% en temporada baja y un 60% en temporada alta, para el 2012 se contó con la llegada de 26,000 turistas al destino cuya tasa ocupación hotelera en temporada baja represento un 28%, mientras que en la temporada alta fue del 70% y para el 2013 la llegada de turistas al destino fue 23,260 con una tasa de ocupación hotelera del 35% en temporada baja y del 75% en temporada alta (Figura 15).

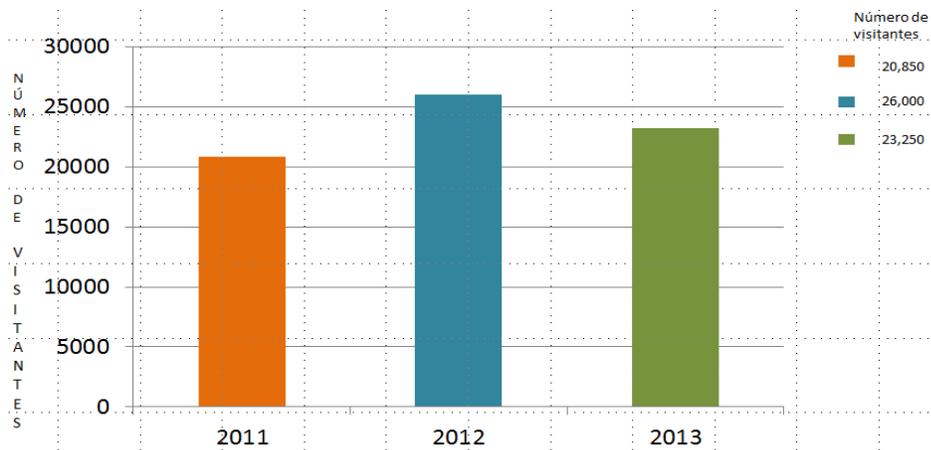
El periodo vacacional de Semana Santa por parte de los turistas que arriban a Bacalar ha manifestado un comportamiento en la tasa de ocupación de los hoteles dándose un rango mayor durante la primera semana con una tasa de ocupación del 98.9%, mientras que en la segunda semana hubo un decremento al 69.79% de tasa de ocupación en el año 2012 (Figura 16). De acuerdo con la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar (*op. cit.*) determina que se ha llegado al 100% en la tasa de ocupación en algunos hoteles registrados, aunque los datos obtenidos, solo manifiesta 14 hoteles con 191 habitaciones, de los 28 registrados con un total de 249 habitaciones para ese año. (Cuadro 5).

Figura 15 Ocupación hotelera de Bacalar



Fuente: Dirección de turismo y Desarrollo del H. Ayuntamiento del Municipio Bacalar (2013).

Figura 16 Afluencia turística de Bacalar



Fuente: Dirección de turismo y Desarrollo del H. Ayuntamiento del municipio Bacalar (2013).

Uno de los problemas que tienen el municipio de Bacalar es reconocer la carencia de información de su oferta hotelera para registrar información más precisa de la actividad turística que pernocta en el destino, una de las principales razones de este estudio es determinar las características de estos establecimientos que de alguna manera apoyará la falta de información que se tiene, así mismo permite reconocer aquellos atributos hoteleros que motivan la decisión del turista, así como reconocer la categoría y servicios.

Cuadro 5 Ocupación hotelera de Bacalar Semana Santa 2012

No.	Hotel	Habitaciones	Primera semana	Segunda semana
1	América	20	97.50%	23.57%
2	Villas Bakalar	15	100%	56.19%
3	Bacalar Mágico	16	100%	45.54%
4	La Ceiba	10	95%	74.29%
5	Laguna Bacalar	33	100%	45.02%
6	Casa Corazón	13	100%	45.05%
7	Paraíso	14	100%	73.47%

8	Sol Laguna	13	84.62%	45.05%
9	Aluxes	5	100%	54.01%
10	Kuuchkanil	10	97.50%	80%
11	Rancho encantado	12	100%	84.52%
12	Puerta Cielo	20	100%	72.86%
13	La Nueva Esperanza	5	100%	68.57%
14	Amigo's B&B	5	100%	82.86%
Total Habitaciones		191	98.19%	60.79%

Fuente: Dirección de Turismo y Desarrollo del H. Ayuntamiento del municipio Bacalar (2013).

2.4 Estudios realizados en Bacalar

Existen pocos estudios acerca de la oferta de Bacalar como destino turístico del estado de Quintana Roo. La satisfacción de los turistas con respecto a la oferta de hospedaje de Bacalar, un estudio realizado por el Centro de Estudios Superiores en Turismo (2008), evaluó de manera consistente la competitividad de la ciudad de Bacalar, Quintana roo, relacionada a la satisfacción de los visitantes y sus hábitos de viaje, determinando que el 73% de los visitantes son excursionistas que permanecieron en el destino turístico de Bacalar un promedio de cinco horas, mientras que el 27% de los turistas decidió pernoctar en diferentes establecimientos hoteleros arrojando un promedio de estadía de dos noches.

Dentro de las características del perfil del turista, se determinó que un 68% son visitantes de género masculino, con edad promedio de 36 años, mientras que el 55% cuenta con preparación universitaria, procedentes principalmente del estado de Yucatán, siendo el turismo regional uno de los más importantes, cuyo motivo de viaje principal con 45% busca de sol y playa, mientras que el 13% está motivado por razones de visitar familiares y amigos. Así mismo este estudio presenta que el 73% de los visitantes recuerda haber visto publicidad

del destino en espectaculares. En las observaciones que se manifestaron es que los turistas que pernoctaron en el destino, el 53% se hospedó en establecimientos comerciales, mientras que 1% había adquirido paquete de viaje a través de agencias.

El 34 % de los turistas había seleccionado el destino por recomendación de la experiencia de viaje de otros turistas, manifestando el 55% que valió la pena cumpliendo las expectativas evaluando los sitios históricos –culturales, las instalaciones de establecimientos de hospedaje, como lo mejor del destino, describiendo áreas de oportunidad en la cantidad de actividades que se pudieran realizar durante la estadía.

De acuerdo al Índice de Satisfacción del Turista que llegó al destino en autobús y carretera, se alcanza un registro global de 6.7, manifestando total satisfacción en variables de hospitalidad de los residentes, sitios históricos, seguridad del destino, servicio en los restaurantes, instalaciones del establecimiento de hospedaje, limpieza, atención personal de establecimientos turísticos, entre otros. La insatisfacción se manifestó en las actividades en realizar y en la información acerca de los lugares que pudieran visitar

Un estudio más reciente por parte del Centro de Estudios Superiores (2013), manifiesta que el destino se encuentra en estancamiento, por no brindar la promoción a sus atractivos, así como de no incentivar sus ofertas, siendo el mejor evaluado dentro del programa Pueblos Mágicos, pero la falta de información y de estudios provocan pocas acciones sustentables.

Bacalar dentro de la evaluación realizada por el Centro de Estudios Superiores en Turismo (*op. cit.*) menciona que es el destino mejor evaluado dentro de este programa en lo que se refiere a su vocación turística, detalla que:

“La vocación turística está directamente relacionada con los atractivos turísticos y con la disposición natural de llegar a ser un lugar con potencial para

posicionarse como un destino turístico, entre diversos segmentos de mercado, mediante el equipamiento de algunos de sus elementos” (p. 9).

El Centro de Estudios Superiores en Turismo (2013) califica a Bacalar como el mejor Pueblo Mágico, debido a que cuenta con diversas características que van desde monumentos, zonas arqueológicas y áreas naturales protegidas que elevan su clasificación. Sin embargo, el municipio de Bacalar como destino turístico enfrenta diversas amenazas:

1. La oferta de servicios turísticos no es de calidad y variedad
2. No existe personal capacitado para laborar en las empresas turísticas.
3. No existe o son deficientes algunos servicios complementarios para el turista
4. La promoción es limitada
5. El destino tiene deficiencias en aspectos de infraestructura
6. Pocas acciones para lograr un desarrollo sustentable
7. No forma parte de rutas turísticas a nivel estatal y nacional
8. No cuenta con oficina turística

El municipio de Bacalar cuenta con fortalezas importantes donde:

1. Los diversos atractivos naturales con los que cuenta lo hacen un destino singular entre los pueblos mágicos.
2. El turismo de salud, relajación, holístico, espiritual está teniendo mucho éxito en el destino, cuenta con las características adecuadas para desarrollar productos de este tipo.
3. Se pueden desarrollar actividades de turismo de aventura y ecoturismo.
4. Cuenta con algunos atractivos culturales, una gastronomía particular y celebración de fiestas y ferias a lo largo del año. Planeación estratégica y sustentabilidad.
5. Existen modelos de desarrollo en equilibrio con la naturaleza.
6. Un alto porcentaje de visitantes regresa y recomienda.

El estudio realizado por el Centro de Estudios Superiores (2006), muestra que en años anteriores la competitividad del municipio de Bacalar estaba dada en la satisfacción óptima del turista durante su permanencia, pero la ausencia de información en los últimos años ha dificultado el diseño de políticas públicas de apoyo al turismo y promoción aspecto que ha limitado su progreso y desarrollo en infraestructura, diversidad y calidad de sus servicios. La situación actual de Bacalar como destino emergente, a pesar de contar con diversos atractivos, infraestructura y servicios, hoy en día su oferta se encuentra restringida, en el caso de la oferta de alojamiento la falta de información produce incapacidad de resolver problemas relacionados a sus características y servicios representando una desventaja competitiva que propicia el bajo promedio de estadía e insatisfacción de los turistas.

Capítulo III Metodología

3.1 Diseño del procedimiento metodológico

El desarrollo de este estudio tiene la intención de alcanzar los objetivos establecido de una manera comprensible, clara y definida, a través de la implementación de procedimientos y herramientas metodológicas más adecuada para obtener la información necesaria. De acuerdo con Hernández (2003), para la selección de estos procedimientos y herramientas, se precisa definir el tipo de investigación a llevar a cabo en todo estudio.

El estudio se enmarcó dentro de una investigación cuantitativa de carácter descriptivo. A tal efecto, Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p. 117). En definitiva permiten medir la información recolectada para luego, describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad de un escenario planteado. Para Tamayo (1998) la investigación descriptiva comprende no sólo la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos, sino que su enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. Así mismo este autor explica que la investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta (p. 54). El enfoque de este tipo de investigación cuantitativa con carácter descriptivo, permitió para este estudio de tesis, identificar y describir las características de la oferta de hospedaje existentes en el municipio de Bacalar, localizado en el estado de Quintana Roo.

Esta investigación estuvo apoyada por una investigación de campo, que se refiere a aquella investigación que se realiza en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de estudio (Zorrilla, 1990). Se entiende como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir sus ocurrencias, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos, es decir, los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en éste sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.

Debido a las características de la oferta de hospedaje del destino turístico Bacalar, se utilizó como instrumento de medición un cuestionario propuesto por el Sistema de Clasificación Europeo denominado *HotelStars Unión* que está basado en sistema de puntuación según el cumplimiento de determinados criterios tanto obligatorios como opcionales, considerado ideal para obtener información de las variables necesarias que recopilen los datos para determinar las características y categorización de los establecimientos hoteleros en Bacalar.

Para lograr el objetivo general de la investigación que consiste en revelar las características de la oferta de hospedaje en el destino turístico de Bacalar del Estado de Quintana Roo se empleó la metodología de Sistema de Clasificación Europeo *HotelStars Union* aprobada por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos implementada por diversos países, que ha permitido el mejoramiento de su reputación y calidad dentro de la industria hotelera, facilitando así la comercialización de los mismos.

Para lograr el primer objetivo específico de la investigación que consistió en elaborar un inventario de la oferta de hospedaje del municipio de Bacalar, Quintana Roo, se realizó una búsqueda de documentación la información

correspondiente al sector hotelero en la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del Municipio de Bacalar y en la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Municipio sobre la oferta de hospedaje, con la finalidad de obtener la identificación precisa y exacta que permitió la recolección de información de cada una de las empresas de alojamiento presentes en el territorio turístico.

Para el segundo objetivo específico, que consiste en diseñar un instrumento de recolección de las características de empresas de alojamiento y hoteles del municipio de Bacalar, Quintana Roo, se utilizó como base el cuestionario propuesto por el Sistema de Clasificación Europeo *HotelStars Unión* (*HotelStars*, 2014) aplicado directamente a los propios actores y responsables de los hoteles. Este instrumento permitió un análisis de diferentes criterios cuyas características determinaron una información de manera más estandarizada, confiable y objetiva contemplada en seis bloques: entorno y recepción, habitación, alimentos y bebidas, instalaciones e integralidad de los servicios

Para el tercer objetivo específico de la investigación que consistió en analizar los datos recolectados para categorizar a las empresas de alojamiento, fue necesario analizar los resultados de puntuación del Sistema de Clasificación *HotelStars Unión* obtenida de la información recolectada de la oferta de hospedaje de Bacalar, determinando así la categorización las empresas de alojamiento acorde por este sistema, empleando como herramienta el programa Excel.

Para lograr el cuarto objetivo específico de la investigación que consistió en evaluar la clasificación hotelera real con los resultados del análisis. Obtenido su categorización de estrellas, se efectuó de acuerdo al catálogo de criterios de *HotelStars Unión* una descripción de cada uno de los establecimientos de alojamiento de Bacalar. Este catálogo determinó los criterios mínimos que

deben contemplar las características de los servicios por parte de la oferta hotelera según la categoría señalada por el sistema.

3.2 Sistema de clasificación *HotelStars Unión*

Los sistemas de clasificación hotelera que existen en los diferentes países, difieren radicalmente en sus elementos estructurales considerando la calidad en el diseño de sus criterios, principalmente son elaborados por gobierno, industrias o de manera conjunta, cuyo resultado dificulta un panorama difícil de entender y todavía de explicar a un consumidor que no ve satisfecha su demanda de tener información exacta de las características del hotel donde se va alojar.

Debido a la creciente demanda de los consumidores por un sistema de clasificación hotelero preciso y eficaz, la Unión Europea atiende la situación a través de un Comité de expertos en clasificación hotelera la Organización Empresarial Europea, Restaurantes y Cafeterías HOTREC (2013) en conjunto con el lobby europeo de hostelería miembro de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos CEHAT (2011), desarrollan un sistema de clasificación denominado *HotelStars Unión* como un paso definitivo para la armonización de los distintos sistemas de clasificación compuesto por 270 criterios clasificatorios, que combinan una serie de criterios mínimos por categoría con serie de criterios opcionales, que se pueden cumplir para conseguir los puntos requeridos para la obtención de las distintas categorías, por lo que este sistema aprobado se caracteriza por la unanimidad de tomar decisiones, cuyos criterios son sometidos a revisión y evaluación cada cinco años, determinado cuales son de carácter obligatorio.

Este sistema que ha sido implementado en la Unión Europea, en países como Alemania, Austria, República Checa, Hungría, Países bajos, Suecia entre otros, ha llegado a conseguir que el producto real de un hotel y su imagen virtual en

internet o distintos medios de información no difieran, ya que los criterios establecidos dentro de *HotelStars Unión* fueron desarrollados a partir de encuestas representativas a huéspedes y por ello satisfacen las expectativas y demandas de los clientes. El catálogo de criterios ha sido válido desde el 2010 por lo que pone un énfasis especial en áreas como la gestión de calidad, el bienestar y el descanso de los clientes.

El sistema de la *HotelStars Union* se caracteriza por que cada país miembro tiene un voto y las decisiones son tomadas por unanimidad, la revisión de los criterios del sistema de clasificación se realiza cada cinco años tomando en cuenta los cambios y transformaciones sociales, algunos de sus criterios son de obligado cumplimiento pero tiene la flexibilidad de criterios opcionales, entre otros aspectos. Este sistema de clasificación cumple con 21 principios armonizados y aprobados por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (2010), entre los que se destacan se encuentran los siguientes:

1. Los sistemas de clasificación deben asegurar que el huésped reciba información correcta y exacta.
2. La información acerca de las estrellas de cada hotel individual así como del sistema de clasificación en el que se ha basado la obtención de las estrellas, debe hacerse transparente al consumidor.
3. Los sistemas de clasificación deben asegurar la limpieza y un mantenimiento correcto de los establecimientos hoteleros en todas las categorías de estrellas.
4. Los sistemas de clasificación deben promover el uso de instrumentos de gestión de calidad.
5. Los tour operadores y las agencias de viajes, así como las webs de reservas y webs de opiniones están invitadas a usar la clasificación oficial. Si hacen uso de su propio sistema de clasificación al lado de la clasificación oficial, deben indicarlo como tal.

6. Los sistemas de clasificación deben asegurar que a los tour operadores, agencias de viaje, webs de reservas y webs de opinión, se les facilita información actualizada y exacta sobre la clasificación de los establecimientos hoteleros.
7. El número de estrellas obtenible debe ser de una a cinco.
8. Las estrellas deben ser otorgadas/confirmadas solo después de un control.
9. Este control debe realizarse regularmente
10. Este control debe ser presencial.
11. Las quejas de los clientes relativas a la clasificación de un hotel deben ser tratadas de forma sistemática.
12. Explicaciones sobre las decisiones que determinan la clasificación de un hotel deben ponerse a disposición del hotel en cuestión.
13. Todos los sistemas de clasificación deben permitir un recurso/apelación del hotel en contra del resultado de su clasificación.
14. Los sistemas de clasificación deben tener cierto grado de flexibilidad en la aplicación de sus criterios.
15. Los criterios clasificatorios deben ser regularmente ajustados a las demandas del mercado. Un proceso sistemático de revisión de los criterios clasificatorios debe realizarse regularmente.
16. Cuando los sistemas clasificatorios hayan sido creados/revisados, los criterios sobre equipamientos y servicios deben ser enfatizados para facilitar los esfuerzos armonizadores a nivel europeo e internacional.

3.2.1 Catálogo de criterios de *HotelStars Unión*

Este sistema cuenta con un catálogo de criterios mínimos que deben cumplir las empresas de alojamiento para obtener la categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes.

Una estrella:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno (“*Extended breakfast*”)
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

Dos estrellas:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

Tres estrellas:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco (“*three-piece suit*”), Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación

- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

Cuatro estrellas:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 18 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Lobby con asientos y servicio de bebidas
- Servicio de desayuno buffet o desayuno a la carta mediante servicio de habitaciones
- Mini-bar o 24 horas de servicio de bebidas mediante servicio de habitaciones
- Silla o butaca con respaldo con mesita al lado
- Posibilidad de albornoz y zapatillas a petición del cliente
- Productos de cosmética (gorrito de ducha, lima de uñas, bastoncillos de algodón), espejo de cortesía, gran encimera de baño
- Acceso a internet y al menos un terminal con acceso a internet
- Restaurante a la carta

Cinco estrellas:

- Servicio de recepción las 24 horas con personal multilingüe
- Servicio de portería o aparcacoches
- Conserje, botones
- Hall de entrada espacioso con varios asientos y servicio de bebidas

- Saludo personal de bienvenida a cada huésped con flores frescas o regalo en la habitación
- Mini-bar, 24 horas de servicio de comida y bebidas mediante servicio de habitaciones
- Productos de cuidado personal en frascos
- Ordenador con acceso a internet en la habitación
- Caja de seguridad en la habitación
- Servicio de plancha (con devolución en una hora), servicio de limpieza de zapatos
- Servicio de descubierta por la tarde
- Cliente misterioso.

3.3 Diseño del instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos para finalidades de este estudio está diseñado por el sistema de clasificación *HotelStars Union*, su efectividad armoniza los distintos sistemas de clasificación existentes, y se compone por más de 270 criterios divididos en seis bloques.

El primer bloque contempla el entorno del establecimiento hotelero, es el primer contacto que se tiene con el huésped y la primera experiencia de su estancia, por lo tanto debe ser visiblemente agradable y tener una relación directa con las instalaciones y los servicios. Este abarca criterios sobre las condiciones generales, entrada y áreas públicas de los establecimientos hoteleros. De manera general, evalúa que se encuentren en perfectas condiciones de limpieza e higiene, así como también evalúa que los mecanismos, equipos y materiales que utilizan para el ejercicio de su actividad se encuentre en funcionamiento, que cuente con accesos de servicios independientes del cliente, servicios higiénicos divididos, climatización efectiva en las distintas áreas públicas de uso para los huéspedes, áreas y servicios con los que cuenta

el establecimiento, como sala de televisión, lectura, biblioteca, internet entre otros.

El segundo bloque es el área de recepción, es el lugar donde se le debe dar información clara sobre aquello que está incluido en el costo de alojamiento y sobre cualquier otro requerimiento del huésped, para hacer placentera y productiva su estancia. Abarca criterios que evalúan el espacio, dimensión, equipos, mobiliarios y estructura, así como los diferentes tipos servicios que brindan al cliente, dimensiones de capacidad de aparcamiento, instalaciones para personas minusválidas, depósito y aspectos generales de pago, ente otras características o criterios considerados esenciales dentro de esta herramienta del sistema de clasificación *HotelStars Union*. En el tercer bloque se encuentra las habitaciones y su mobiliario, dentro de los criterios que se evalúan son las dimensiones del espacio de las habitaciones incluyendo el área de baño, así como todo el equipamiento y accesorios disponibles para uso del huésped durante su estadía, entre otros aspectos este cuestionario contempla como variables la comodidad, limpieza y misceláneas. La habitación es la pieza clave en el hospedaje y la propuesta de valor del establecimiento como el lugar más importante para el huésped, independiente de la categoría debe ser un lugar limpio, con temperatura confortable y con niveles de iluminación y ruido tales que permitan al huésped tener un adecuado descanso.

El cuarto bloque de este cuestionario son los alimentos y bebidas, complementos del servicio de hospedaje, donde el turista valora la calidad y cantidad de servicios que se ofrecen. Evalúa criterios de tiempos, menú, servicio, ofertas, cantidad, capacidad y estructura del comedor o restaurante, entre otros. El quinto bloque evalúa las instalaciones disponibles para el huésped, así como las instalaciones de los servicios adicionales con los que cuenta el establecimiento hotelero, se valora el tipo de instalaciones en lo referente a su mantenimiento, los ambientes disponibles, el tamaño y numero de áreas para reuniones, instalaciones deportivas, actividades recreativas, etc.

El último bloque la integralidad de los servicios, comprende componentes que originalmente pudieran no ser parte directa del hospedaje, pero su existencia mejora la estandarización y calidad en el servicio, así como la inclusión de una diversidad de cuidado al medio ambiente, evalúa criterios de gestión, control, optimización de los servicios que brinda el establecimiento hotelero para su funcionamiento en su totalidad.

Esta herramienta combina una serie de criterios mínimos por categoría, incluyendo una serie de criterios opcionales, que se pueden cumplir para conseguir los puntos requeridos para la obtención de las distintas categorías (Anexo 1). Su procedimiento de evaluación determina que para alcanzar una categoría, la infraestructura y servicios tienen que tener todas las condiciones mínimas indicadas en el cuestionario con la letra M, así como el número total de condiciones establecidas como criterios tiene que ser suficiente para sumar el número mínimo de puntos para alcanzar la categoría (Cuadro 6).

En la casilla con la letra M del cuestionario, el cumplimiento de este criterio es obligatorio para alcanzar la categoría. Cada criterio tiene asignada una puntuación determinada, que se suma, a efectos de la evaluación, con independencia de que el criterio sea obligatorio a efectos de alcanzar la categoría. No obstante, hay supuestos que tienen criterios alternativos que se encuentran señalados con letras alfabéticamente, en estos supuestos sólo se debe optar por una de las alternativas y sumar la puntuación correspondiente a ésta.

Cuadro 6 Puntuación de categorías *HotelStars Union*

Categoría de hotel	*	**	***	****	*****
<i>Puntuación para alcanzar la categoría</i>	120	200	300	500	700
<i>Puntuación para alcanzar la calificación de "Superior"</i>			450	650	
<i>Puntuación para alcanzar la calificación de "Gran lujo"</i>					950

Fuente: Sistema de clasificación europeo *HotelStars Union*.

En los criterios alternativos que tienen un mínimo obligatorio (M) sólo en una de las alternativas, es decir, la alternativa señalada con la letra M resulta ser la condición mínima. Por esta razón, si el establecimiento hotelero cumple de alguna de las alternativas establecidas de carácter superior, se considera que cumple también el mínimo obligatorio.

En algunos criterios alternativos sólo son aplicables a la categoría inferiores, por lo que el mínimo obligatorio para la categoría superiores se encuentra en una alternativa diferente. Asimismo los puntos se pueden incrementar, de acuerdo con el número de unidades vinculadas al criterio. Este hecho se informa en la casilla de puntuación, también si existe un número máximo para el criterio en su totalidad, aunque estos criterios pueden estar vinculados con un mínimo que se tiene que alcanzar en una determinada categoría.

3.4 Universo

Carrasco (2009) señala que universo es el conjunto de elementos (personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras) finitos e infinitos, a los pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación. En tal sentido se entiende como un conjunto de personas, cosas o fenómenos que están sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, como es el caso de la oferta de hospedaje existente en el municipio de Bacalar, estado de Quintana Roo.

La documentación obtenida en la investigación de campo efectuada en la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar y en la Asociación de Hoteles y Restaurantes del

municipio, determina como universo de estudio 27 establecimientos hoteleros que contemplan categorías de cuatro, tres y dos estrellas, observándose que la mayoría de estos establecimientos no cuenta con una clasificación.

3.5 Prueba piloto

Con el propósito de validar la funcionalidad del cuestionario del sistema de clasificación europea *HotelStars Union* utilizado en la presente investigación, se realizó una prueba piloto a cargo de Adriana Corralejo Minor, la cual se efectuó en el mes de abril del 2014 a siete establecimientos hoteleros del municipio de Cozumel: Coral Princess, Vista del mar, Hotel B Cozumel, Secrets Aura Cozumel, Hotel Cozumel y Resort, El Cid la Ceiba Beach y Meliá Cozumel *all inclusive golf and beach resort*.

Los sujetos de la prueba mencionada fueron elegidos conforme a los mismos criterios de la selección del universo de estudio, a éstos se les aplicó el cuestionario, del cual no se observó ninguna incongruencia o incomprensión, por lo tanto se considera que el instrumento aplicado tiene validez.

Capítulo IV Resultados

4.1 Oferta de hospedaje en Bacalar

La investigación de campo efectuada en la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar y en la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Municipio, manifiesta como resultado la existencia de 27 hoteles dentro del municipio, algunos con la clasificación por estrellas y otros sin categoría aparente (Cuadro 7), esta información obtenida presenta generalidades sobre su ubicación, número de habitaciones y servicio que ofrecen (Anexo 2).

Una de las características que se presentan en la información obtenida sobre la oferta de hospedaje en Bacalar, es que no existen hoteles que superen la categoría de 4 estrellas. Sin embargo, los resultados de la investigación de campo revelan la carencia de información que se tiene acerca de la infraestructura hotelera dentro del municipio. Desconocer el número de habitaciones, categoría y servicios que ofrece la oferta de hospedaje dentro del municipio, es una de las principales dificultades para gestionar una promoción que conlleve buenos resultados.

La importancia de la categoría y los servicios que ofrece la oferta de alojamiento, para el turista es una cuestión de primera instancia, ya que conocer anticipadamente las condiciones y características de su hospedaje genera expectativas, pero si las prácticas e información no están bien instrumentadas, es difícil obtener un sano desarrollo de mercado que responda a la dinámica de oferta y demanda.

Cuadro 7 Oferta hotelera de Bacalar

Cuatro estrellas	
Cabañas Akal Ki	Hotel Dana Express

Suites Villas Bakalar	Cabañas Eco-Románticas <i>Kúuch Ka'anil</i>
Tres estrellas	
Hotel Bacalar Mágico	Hotel Casa Corazón
Amigo's Hotelito	Hotel Laguna Bacalar
Hotel Hacienda Bacalar	Hotel puerta del Cielo
Hotel Los Aluxes	
Dos estrellas	
Hotel América	
Sin estrellas/sin categoría	
Hotel Jireh	Casita Carolina
Hotelito el Paraíso	Villas Colibrí
Cabañas Club	Villas Ecotucan
Hotelito Caribe	Hotelito Nido del Quetzal
Hotel Flamboyanes	Cabañas Kiin Yeettel Ha
Hotelito La Ceiba	Cabañas Maria's
Posada La Nueva Esperanza	Hotel Rancho Encantado
Posada Casa Madrid	

Fuente: Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar (2014); Asociación de Hoteles y Restaurantes del Municipio (2014).

4.2 Clasificación *HotelStars* en la oferta de hospedaje de Bacalar

La permisividad y la inexistencia de un buen sistema nacional de clasificación hotelera en México, con criterios significativos y veraces para el segmento turista, evidencian la necesidad de aplicar el sistema de clasificación europeo *HotelStars Union*, para responder a los requerimientos de contar con información precisa, confiable y actualizada acerca de las características y categorías que ostentan estos establecimientos en el destino turístico de Bacalar. Los resultados del cuestionario aplicado a los 27 establecimientos hoteleros del municipio muestran las siguientes características.

4.2.1 Cabañas Akal Ki

Obtiene un total de 330 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 16 puntos Recepción 45 puntos, Habitación 90 puntos, Alimentos y Bebidas 53 puntos, Instalaciones 78 puntos, Integralidad de Servicios 48 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Las condiciones generales de este establecimiento se encuentra en perfectas condiciones y en buen funcionamiento, limpio e higiénico, con una atmosfera armoniosa en las áreas públicas (4 puntos). La entrada cuenta con un acceso para los huéspedes independiente del acceso de servicio y mercancías. En las áreas públicas el servicio higiénico se encuentra separado independiente para hombres y mujeres (3 puntos), cuenta con una sala de lectura (1 punto), biblioteca (2 puntos), plantas y flores naturales (6 puntos).

Recepción: El mostrador de recepción se encuentra separado e independiente para el servicio (3 puntos), cuenta con un área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), manual de servicios a-z multilingüe (3 puntos), material de información regional disponible (1 punto), servicio de recepción 24 horas accesible por teléfono desde el hotel y fuera de él (3 puntos), servicio de equipaje si se pide (2 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad del depósito (1 punto), aparcamiento dentro del hotel para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento (5 puntos), aparcamiento para autobuses (1 punto), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), plantas y flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de tarde adicional para la revisión de las habitaciones (10 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones son de dimensiones mayor o igual a 14 m² con baño incluido (10 puntos), al menos el 80% de los baños o

instalaciones sanitarias son mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con terraza son mayor o igual a 8 m² (12 puntos), al menos el 50% de los baños cuentan con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño, la bañera o ducha tiene cortina o construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y cuarto de baño (1 punto). En equipamiento de baño cuenta con lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), espejo tocador (1 punto), colgador de toallas (1 punto). Dentro de las comodidades sanitarias cuenta con jabón de manos (1 punto), gel de ducha (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto). En las comodidades a la hora de dormir cumple con los criterios de camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohadas adicionales si se pide (1 punto). En equipamiento de la habitación manifiesta el cumplimiento de los criterios de armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estanterías o repisas para ropa (1 punto), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), espejos (2 punto), obra de arte originales en la habitación (10 puntos). En el tema de la limpieza de la habitación se manifiesta la limpieza diaria (1 punto), cambio diario de las toallas si se pide (1 punto), cambio de ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama si se pide (4 puntos), utensilios para escribir y bloc de notas en la habitación (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Dentro de las bebidas cuenta con oferta de bebidas en el hotel (1 punto), dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto). en el comedor ofrecen desayuno con amplio bufete con servicio o menú a la carta equivalente, con productos de las islas (5 puntos), tiempo de

desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), tiempo de comida de dos horas como mínimo (3 puntos), tiempo de cena de tres horas como mínimo (4 puntos), desayuno temprano (4 puntos), menú con servicio a la carta (5 puntos), oferta de comida para servicio de habitaciones hasta las 22.00 horas (6 puntos), áreas de restauración con capacidad para el 100% de los clientes (15 puntos), restaurante temático independiente del principal (5 puntos).

Instalaciones: Dentro del equipamiento e instalaciones cuenta con recepción atendida (5 puntos), vestuario separado para hombres y mujeres (1 puntos), servicio de bebidas en el balneario (2 puntos), venta de productos de cosmética (2 puntos), masajes con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m² (2 puntos), sala de separada de relajación con una dimensión mínima de 20 m² (3 puntos), ducha de aceites esenciales (3 puntos), sala de belleza con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m² y oferta mínima de cuatro dimensiones de belleza diferentes (5 puntos), número de hamacas mayor o igual al 75 % de plazas (8 puntos), mesita al lado de la hamaca (2 puntos), zona ajardinada propia del hotel 50 m² (20 puntos), departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza (15 puntos), deportes náuticos (10 puntos).

Integralidad de servicios: Cuenta con sistema de gestión de quejas (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes (5 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web (5 puntos), plan de mantenimiento anual de todas

las instalaciones (2 puntos), sistema de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores (2 puntos), dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal (2 puntos), riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada (2 puntos), recogida selectiva de residuos (2 puntos), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*")
- Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

4.2.2 Hotel América

Alcanza un total de 199 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 14 puntos Recepción 30 puntos, Habitación 131 puntos, Alimentos y Bebidas 2 puntos, Instalaciones 5 puntos, Integralidad de Servicios 17 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Dentro de las condiciones generales de este establecimiento se encuentra en perfectas condiciones, las características del establecimiento concuerdan con su categoría, públicas, falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de equipaje si se pide (2 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad de depósito (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), escalera de servicio (3 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual de 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de los

baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador espejo de tocador iluminado (1 punto), barra o colgador para las toallas, toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos) papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional si se pide (1 punto), manta adicional si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), enchufe adicional cerca de la mesa, el escritorio (2 puntos), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario

de las toallas si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 punto).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto).

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) (5 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes incluye por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (5 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes

- Servicio de Desayuno (“*Extended breakfast*”)
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.3 Hotelito Amigo´s

Alcanza un total de 280 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 33 puntos, Recepción 30 puntos, Habitación 147 puntos, Alimentos y Bebidas 14 puntos, Instalaciones 30 puntos, Integralidad de Servicios 26 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Dentro de las condiciones generales de este establecimiento se encuentra en perfectas condiciones de limpieza e higiene, las características del establecimiento concuerdan con su categoría, atmósfera armoniosa en las áreas públicas (5 puntos), falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, sala de televisión (3 puntos), sala de lectura (5 puntos), biblioteca (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Vestíbulo con asientos y servicio de bebida (5 puntos), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), servicio de despertador (1 punto), revistas actualizadas (1 puntos), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 18 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra, colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelería de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), colgador (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), enchufe adicional cerca de la mesa del escritorio (2 puntos), adecuada iluminación en la

habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación (8 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno amplio: incluye, como mínimo, una bebida caliente (por ejemplo, café o té), un zumo de fruta, frutas o ensalada de frutas, variedades de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso (1 punto), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos), cocina en directo (8 puntos).

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos), deportes náuticos (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes incluye por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5

puntos), recogida selectiva de residuos (2 puntos), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.4 Bacalar Mágico

Alcanza un total de 263 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 28 puntos Recepción 43 puntos, Habitación 179 puntos, Alimentos y Bebidas 1 punto, Instalaciones 0 puntos, Integralidad de Servicios 12 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa en las áreas públicas (4 puntos), falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el

establecimiento tiene menos de 30 plazas, sala de lectura / juegos (1 punto), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el hotel y fuera de éste (4 puntos), conserje (con personal separado) (8 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), revistas actualizadas (1 punto), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse) (2 puntos), servicio de tarde adicional (según servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.) (10 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño (1 punto), el 80% de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas (10 puntos), bañera o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (2 puntos), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), secador de pelo, si se

pide (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación, habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), enchufe adicional cerca de la mesa del escritorio (2 puntos), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación (8 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1

punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mirilla en la puerta (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto)

Instalaciones: No cumple con ningún criterio

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.5 Suites Villas Bakalar

Consigue un total de 379 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 45 puntos Recepción 74 puntos, Habitación 191 puntos, Alimentos y Bebidas 6 puntos, Instalaciones 30 puntos, Integralidad de Servicios 33 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos), autoservicio de bebidas en la piscina (2 puntos), bar piscina (8 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), teléfonos públicos para clientes (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de portería o mozo en el aparcamiento (4 puntos), conserje (con personal separado) (8 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad de depósito (1 punto), categoría b: libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesiten una silla de ruedas.

medidas de acuerdo con el artículo 19 del decreto 110/2010 (8 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento), posibilidad de aparcamiento para autobuses, garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), revistas actualizadas (1 punto), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de tarde adicional (según servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.) (10 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 22 m² (baño incluido) (20 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (2 puntos), lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), gel de ducha (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), secador de pelo, si se pide (1 punto), papeleras de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No

incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), visillo (1 punto), alfombra (1 punto), colgador (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación (8 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mirilla en la puerta (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno amplio: incluye, como mínimo, una bebida caliente (por ejemplo, café o té), un zumo de fruta, frutas o ensalada de frutas, variedades de panes y panecillos

con jamón, embutidos, queso (1 punto), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Piscina exterior (10 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (2 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web (2 puntos), plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones (2 puntos), utilización de energía solar por generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del código técnico de la edificación (3 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*"), Servicio de maletas

- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

4.2.6 Cabañas Club

Alcanza un total de 162 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 0 puntos Recepción 15 puntos, Habitación 101 puntos, Alimentos y Bebidas 2 puntos, Instalaciones 17 puntos, Integralidad de Servicios 27 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas.

Recepción: Área separada funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño. o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), una silla (1 punto), mesa, escritorio o secreter con un espacio mínimo de trabajo de 0,5 m² y luz adecuada (5 puntos), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la

semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto).

Instalaciones: Servicio de equipos deportivos (2 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) (5 puntos), deportes náuticos (propios del hotel: vela, surf, windsurf, etc.) (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas, como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones (2 puntos), utilización de energía solar por generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del código técnico de la edificación (3 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación

- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno (“*Extended breakfast*”)
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.7 Hotelito Caribe

Obtiene un total de 151 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 6 puntos Recepción 7 puntos, Habitación 134 puntos, Alimentos y Bebidas 4 puntos, Instalaciones 0 puntos, Integralidad de Servicios 0 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento concuerdan con su categoría, falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, plantas o flores naturales (6 puntos).

Recepción: Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (6 puntos), prensa diaria (2 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño. o bañera/ cuarto de baño (1 punto),

el 80% de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas (10 puntos), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelería de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior (no incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), almohada adicional, si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), espejo (2 puntos), lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) (1 punto), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños (5 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), plancha, si se pide (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: No cumple con ningún criterio

Integralidad de servicios: No cumple con ningún criterio

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno ("*Extended breakfast*")
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.8 Hotel Casa Corazón

Alcanza un total de 234 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 37 puntos Recepción 43 puntos, Habitación 116 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 24 puntos, Integralidad de Servicios 14 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), sala de tv (3 puntos), sala de audiovisuales (3 puntos), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), conserje (con personal separado) (8 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), prensa diaria (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 8m² (12 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño. (1 punto), el 80% de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas (10 puntos), bañera

o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extra (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), espejo (1 punto), papelera (2 puntos), plancha, si se pide (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio

Instalaciones: Masajes, con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m² (2 puntos), número de hamacas menor al 50% de plazas (2 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos).

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica (2 puntos), utilización de energías alternativas siempre que sea posible (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.9 Casita Carolina

Alcanza un total de 277 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 37 puntos Recepción 41 puntos, Habitación 155 puntos, Alimentos y Bebidas 5 puntos, Instalaciones 21 puntos, Integralidad de Servicios 18 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), sala de televisión (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), fax en la recepción (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de portería o mozo en el aparcamiento (4 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse) (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el

50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), colgador (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños (5 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de

cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (20 m²/plaza) (15 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos).

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web (5 puntos), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)

- Tarjetas de crédito

4.2.10 Villas Colibrí

Alcanza un total de 311 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 35 puntos Recepción 35 puntos, Habitación 175 puntos, Alimentos y Bebidas 12 puntos, Instalaciones 41 puntos, Integralidad de Servicios 13 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de portería o mozo en el aparcamiento (4 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1

punto), prensa diaria (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 22 m² (baño incluido) (20 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), dobles con sala (2 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 4 m² (10 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (2 puntos), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos), manta adicional , si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), puertas que absorben el ruido o puertas dobles (8 puntos), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto),

adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), reproductores cd / DVD / mp3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos), cocina en directo (8 puntos).

Instalaciones: Sauna (con un mínimo de seis asientos) (5 puntos), piscina exterior (10 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos).

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este

establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*"), Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

4.2.11 Motel Dana Express

Alcanza un total de 332 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 42 puntos, Recepción 81 puntos, Habitación 162 puntos, Alimentos y Bebidas 9 puntos, Instalaciones 22 puntos, Integralidad de Servicios 16 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (restaurante,

vestíbulo, entrada, sala de desayuno) (4 puntos), servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), sala de televisión (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 puntos), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos), autoservicio de bebidas en la piscina (2 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (2 puntos), recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida (10 puntos), fax en la recepción (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 puntos), servicio de recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el hotel y fuera de éste (4 puntos), servicio de portería o mozo en el aparcamiento (4 puntos), mozo de aparcamiento (con personal separado) (8 puntos), portero (con personal separado) (8 puntos), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), escalera de servicio (3 puntos), servicio de línea de crédito para los servicios del hotel (3 puntos), servicio de despertador (1 punto), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 22 m² (baño incluido) (20 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de

ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (2 puntos), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m, (20 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos) manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), colgador (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), puertas que absorben el ruido o puertas dobles (8 puntos), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños (5 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1

punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha , si se pide (2 puntos), mirilla en la puerta (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno amplio: incluye, como mínimo, una bebida caliente (por ejemplo, café o té), un zumo de fruta, frutas o ensalada de frutas, variedades de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso (1 punto), áreas de restauración con capacidad para el 60% de los clientes (6 puntos).

Instalaciones: Área infantil (sala de juegos, patio de recreo) (4 puntos), gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m² con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo (4 puntos), vestuarios separados para hombres y mujeres (1 punto), piscina exterior (10 puntos), servicio de bicicletas (3 puntos).

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), luminarias de vapor de mercurio o sodio en las zonas de iluminación nocturna permanente (2 puntos), riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores (2 puntos); utilización de agua de lluvia almacenada, facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas.

Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*"), Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

4.2.12 Villas Ecotucan

Alcanza un total de 216 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 30 puntos Recepción 38 puntos, Habitación 106 puntos, Alimentos y Bebidas 5 puntos, Instalaciones 20 puntos, Integralidad de Servicios 17 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), sala de

televisión (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), vestíbulo con asientos y servicio de bebida (5 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), posibilidad de depósito (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la

aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), colgador (1 punto), un asiento por plaza (2 puntos), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos).

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil (2 puntos), riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores (2 puntos), utilización de agua de lluvia almacenada, facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.13 Hotel Nido del Quetzal

Alcanza un total de 288 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 40 puntos Recepción 50 puntos, Habitación 165 puntos, Alimentos y Bebidas 15 puntos, Instalaciones 5 puntos, Integralidad de Servicios 13 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), sala de televisión (3

puntos) , sala de audiovisuales (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), vestíbulo con asientos y servicio de bebida (5 puntos), teléfonos públicos para clientes (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de portería o mozo en el aparcamiento (4 puntos), portero (con personal separado) (8 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), revistas actualizadas (1 punto), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1

punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelería de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación, lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), espejo (2 puntos), lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) (1 punto), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación (8 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños (5 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), acceso a internet en la habitación, limpieza diaria de la habitación (8 puntos), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), tiempo de desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), desayuno temprano (4 puntos), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) (5 puntos).

Integralidad de servicios: Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.14 Hotelito el Paraíso

Alcanza un total de 171 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 17 puntos, Recepción 22 puntos, Habitación 90 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 20 puntos, Integralidad de Servicios 22 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), fax en la recepción (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), categoría a: libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente. Medidas de practicabilidad de acuerdo con el artículo 19 del decreto 110/2010 (5 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/

cuarto de baño. o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), mantas bien conservada (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 punto), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), limpieza diaria de la habitación, cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide.

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (10 m²/plaza) (10 puntos), deportes náuticos (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno (“*Extended breakfast*”)
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.15 Hotel Flamboyanes

Alcanza un total de 207 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 13 puntos Recepción 30 puntos, Habitación 133 puntos, Alimentos y Bebidas 3 puntos, Instalaciones 5 puntos, Integralidad de Servicios 23 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses, garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), oferta de productos sanitarios (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayo o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/

cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), cambio de la ropa de cama una vez a la semana como

mínimo (1 punto), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones (2 puntos).

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) (15 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)

- Tarjetas de crédito

4.2.16 Hotel Hacienda Bacalar

Alcanza un total de 238 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 14 puntos Recepción 23 puntos, Habitación 133 puntos, Alimentos y Bebidas 6 puntos, Instalaciones 34 puntos, Integralidad de Servicios 28 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno) (4 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), oferta de productos sanitarios (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/

instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (1 punto), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (2 puntos), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), colgador (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), un asiento por plaza (2 puntos), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), reproductores CD / DVD / mp3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos (2 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos

veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Servicio de bicicletas (3 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (10 m²/plaza) (10 puntos), departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza (15 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web (5 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama

- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.17 Hotel Los Aluxes

Alcanza un total de 363 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 37 puntos Recepción 51 puntos, Habitación 166 puntos, Alimentos y Bebidas 29 puntos, Instalaciones 51 puntos, Integralidad de Servicios 29 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), vestíbulo con asientos y servicio de bebida (5 puntos), fax en la recepción (1 punto), servicio de impresora (2 puntos), material de información

regional disponible en la recepción (1 punto), recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el hotel y fuera de éste (4 puntos), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), revistas actualizadas (1 punto), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse) (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos), servicio de cambio de moneda (1 punto), servicio de alquiler de coches (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala (3 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (2 puntos), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), secador de pelo, si se pide (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de

dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m, 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), colgador (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) (1 punto), papelería (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), tiempo de desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), tiempo de comida de dos horas como mínimo (3 puntos), tiempo de cena de tres horas como mínimo (4 puntos), menú con servicio a la carta (5 puntos), áreas de restauración con capacidad para el 60% de los clientes (6 puntos), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Área infantil (sala de juegos, patio de recreo) (4 puntos), número de hamacas menor a 50 % de plazas (2 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos), departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza (15 puntos), deportes náuticos (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la quejas (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada (2 puntos), recogida selectiva de residuos (2 puntos), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este

establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*"), Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

4.2.18 Cabañas Kiin Yeettel Ha

Alcanza un total de 198 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 20 puntos Recepción 20 puntos, Habitación 128 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 15 puntos, Integralidad de Servicios 15 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento está en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 Puntos), falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y

mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 puntos), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (2 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe

ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), habitaciones con climatización central ajustable (8 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), mini-bar en las habitaciones de hotel (se excluye de los hoteles apartamento) (5 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas , si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio

Instalaciones: Servicio de equipos deportivos (2 puntos), servicio de bicicletas (3 puntos), deportes náuticos (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno (“*Extended breakfast*”)
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.19 Cabañas Ecorománticas Kuuch Kaanil

Alcanza un total de 321 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 29 puntos Recepción 30 puntos, Habitación 97 puntos, Alimentos y Bebidas 42 puntos, Instalaciones 63 puntos, Integralidad de Servicios 60 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría,

acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, sala de lectura / juegos (separada) (1 puntos), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), bar (independiente) (10 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separada e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), luz apropiada para el lavabo(1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), jabón de manos (1 punto), gel de ducha (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelería de baño, (1 punto) camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que

debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), habitaciones con climatización central ajustable (8 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), espejo (1 punto), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas , si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo. (2 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), tiempo de desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), tiempo de comida de dos horas como mínimo (3 puntos), tiempo de cena de tres horas como mínimo (4 puntos), desayuno temprano (4 puntos), menú con servicio a la carta (5 puntos), áreas de restauración con capacidad para el 100% de los clientes (15 puntos), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Masajes, con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m² (2 puntos), piscina exterior (10 puntos), número de hamacas menor a 50 % de plazas (2 puntos), mesita al lado de la hamaca (2 puntos), servicio de equipos deportivos (2 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos), departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza (15 puntos), deportes náuticos (propios del hotel: vela, surf, windsurf, etc.) (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes (5 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por internet (1 punto), invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web (2 puntos), plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones (2 puntos), sistema de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores (2 puntos), lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica (2 puntos), utilización de energía solar por generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del código técnico de la edificación (3 puntos), dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos mono mando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal (2 puntos), doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros (2 puntos), grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios (2 puntos), aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros (2 puntos), especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín (2 puntos), riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada (2 puntos), recogida selectiva de residuos (2 puntos), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos), sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*"), Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas.

4.2.20 Hotelito La Ceiba

Alcanza un total de 220 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 32 puntos Recepción 26 puntos, Habitación 128 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 19 puntos, Integralidad de Servicios 15 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente,

las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel, sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), recepción con área de espera con asientos (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), oferta de productos sanitarios (2 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 puntos), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2

puntos), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), colgador (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), acceso a internet en la habitación (8 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio.

Instalaciones: Servicio de bicicletas (3 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (10 m²/plaza) (10 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), página web propia

con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito.

4.2.21 Hotel Laguna Bacalar

Alcanza un total de 286 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 26 puntos Recepción 37 puntos, Habitación 124 puntos, Alimentos y Bebidas 20 puntos, Instalaciones 57 puntos, Integralidad de Servicios 22 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría,

acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), terminales de internet accesibles para clientes, bar piscina (5 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), teléfonos públicos para clientes (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), servicio de tarde adicional (según servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.) (10 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual 8m² (12 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), jabón de manos (1 punto), gel de ducha (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelería de baño (1 punto), camas

individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación. (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), tiempo de desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), tiempo de comida de dos horas como mínimo (3 puntos), tiempo de cena de tres horas como mínimo (4 puntos), áreas de restauración con capacidad para el 60% de los clientes (6 puntos).

Instalaciones: Masajes, con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m² (2 puntos), piscina exterior (10 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos), departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza (15 puntos), deportes náuticos (propios del hotel: vela, surf, windsurf, etc.) (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la quejas (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico (5 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.22 Hotel Jireh

Alcanza un total de 183 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 11 puntos Recepción 33 puntos, Habitación 119 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 20 puntos, Integralidad de Servicios 0 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van (5 puntos), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), oferta de productos sanitarios (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de

los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), dispositivo despertador en la habitación (2 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), plancha, si se pide (2 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio

Instalaciones: Piscina exterior (10 puntos), número de hamacas menor a 50% de plazas (2 puntos), servicio de bicicletas (3 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) (2 puntos).

Integralidad de servicios: No cumple con ningún criterio

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno ("*Extended breakfast*")
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.23 Cabañas María's

Alcanza un total de 239 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 25 puntos Recepción 29 puntos, Habitación 149 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 36 puntos, Integralidad de Servicios 0 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), recepción con área de espera con asientos (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), prensa diaria (2 puntos), oferta de productos (2 puntos), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 22 m² (baño incluido) (20 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), número de unidades

que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala (3 puntos), dobles con sala (2 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones de grosor mayor o igual a 25 cm (3 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), almohada adicional , si se pide (1 punto), dos almohadas por persona (4 puntos), manta adicional, si se solicita (2 puntos), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), un asiento por plaza (2 puntos), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), mini bar en las habitaciones de hotel (se excluye de

los hoteles apartamento) (5 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos), mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación (3 puntos).

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio.

Instalaciones: Zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) (20 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos), deportes náuticos (propios del hotel: vela, surf, windsurf, etc.) (10 puntos).

Integralidad de servicios: No cumple con ningún criterio.

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.24 Posada la Nueva Esperanza

Alcanza un total de 138 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 27 puntos Recepción 11 puntos, Habitación 77 puntos, Alimentos y Bebidas 7 puntos, Instalaciones 14 puntos, Integralidad de Servicios 2 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), sala de televisión (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos), acceso a internet en las áreas públicas (2 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), recepción con área de espera con asientos (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste (3 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), prensa diaria (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de

ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), jabón de manos (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m (1 punto), mantas bien conservadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), habitaciones con aire acondicionado individual ajustable (15 puntos), una silla (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), espejo (2 puntos), lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) (1 punto), televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación (6 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Piscina infantil (8 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos).

Integralidad de servicios: Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno ("*Extended breakfast*")
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.2.25 Hotel Puerta del Cielo

Alcanza un total de 219 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 19 puntos Recepción 33 puntos, Habitación 102 puntos, Alimentos y Bebidas 28 puntos, Instalaciones 25 puntos, Integralidad de Servicios 12 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las

áreas públicas (4 puntos), falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas, climatización en las áreas públicas del hotel (4 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), servicio de guarda equipaje para clientes que llegan o van (5 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) (3 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto), servicio de tarde adicional (según servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras , etc.) (10 puntos), servicio de plancha (devolución en una hora) (2 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala al menos (3 puntos), el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), enchufe de corriente cerca del espejo (1 punto), espejo de tocador (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona

(1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m (10 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), enchufe adicional cerca de la mesa (1 punto), el escritorio o el secreter (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos).

Alimentos y Bebidas: Oferta de bebidas en el hotel (1 punto), dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel (1 punto), desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), tiempo de desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), tiempo de comida de dos horas como mínimo (3 puntos), tiempo de cena de tres horas como mínimo (4 puntos), desayuno temprano (4 puntos), menú con servicio a la carta (5 puntos), comedor con terraza exterior para meriendas y cenas (4 puntos).

Instalaciones: Piscina exterior (10 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (20 m²/plaza) (15 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la quejas (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos)

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de dos estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de desayuno buffet
- Luz de lectura al lado de la cama
- Esencias de baño o gel de ducha
- Toallas de baño
- Estanterías o Soporte en el baño para toallas
- Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)
- Tarjetas de crédito

4.2.26 Hotel Rancho Encantado

Alcanza un total de 329 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 37 puntos Recepción 35 puntos, Habitación 124 puntos, Alimentos y Bebidas 22 puntos, Instalaciones 63 puntos, Integralidad de Servicios 48 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, todos los mecanismos y equipos funcionan impecablemente, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas (4 puntos), acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres (3 puntos), sala de televisión (3 puntos), sala de audiovisuales (3 puntos), sala de lectura / juegos (separada) (1 punto), biblioteca / librería (separada) (2 puntos), obras de arte originales en las áreas comunes (10 puntos), plantas o flores naturales (6 puntos), terminales de internet accesibles para clientes (5 puntos).

Recepción: Mostrador de recepción separada e independiente para el servicio (3 puntos), recepción con área de espera con asientos (1 punto), fax en la recepción (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), servicio de equipajes, si se pide (2 puntos), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de línea de crédito para los servicios del hotel (3 puntos), servicio de despertador (1 punto), plantas o flores naturales en las habitaciones (6 puntos).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual 14 m² (baño incluido) (10 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual a 5 m² (10 puntos), al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas mayor o igual a 4 m² (10 puntos), al menos el 50% de los baños con luz natural (2 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera/ cuarto de baño. (1 punto), bañera o ducha con

cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), gel de ducha (1 punto), champú (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de mano por persona (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m (1 punto), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón) (10 puntos), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), una silla (1 punto), mesa, escritorio o secreter con un espacio mínimo de trabajo de 0,5 m² y luz adecuada (5 puntos), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), luz de lectura cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama (2 puntos), un interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama (3 puntos), enchufe de corriente cerca de la cama (1 punto), espejo (2 puntos), lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) (1 punto), papelería (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas,

si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos).

Alimentos y Bebidas: Desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales (2 puntos), tiempo de desayuno de tres horas como mínimo (4 puntos), tiempo de comida de dos horas como mínimo (3 puntos), tiempo de cena de tres horas como mínimo (4 puntos), desayuno temprano (4 puntos), menú con servicio a la carta (5 puntos).

Instalaciones: Recepción atendida (5 puntos), vestuarios separados para hombres y mujeres (1 punto), servicio de bebidas en el balneario (spa) (2 puntos), venta de productos de cosmética (2 puntos), masajes, con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m² (2 puntos), sala de belleza, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m², y oferta mínima de cuatro tratamientos de belleza diferentes (5 puntos), número de hamacas menor a 50 % de plazas (2 puntos), mesita al lado de la hamaca (2 puntos), servicio de equipos deportivos (2 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (20 m²/plaza) (15 puntos), departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza (55 puntos), deportes náuticos (10 puntos).

Integralidad de servicios: Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja (5 puntos), cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento (7 puntos), publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes (5 puntos), página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones (5 puntos), posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. más allá de un simple correo electrónico (5 puntos), plano de situación / boceto de la

dirección, si se pide o por internet (1 punto), invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web (5 puntos), sala/s de conferencias de 36 m² a 100 m² como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m (5 puntos), proyector , como complemento para cada sala de conferencias (2 puntos), plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones (2 puntos), riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada (2 puntos), recogida selectiva de residuos (2 puntos), facilitación de la clasificación de residuos a los clientes (2 puntos).

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de tres estrellas. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- Servicio de recepción con personal bilingüe (Español/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas
- Personal en la recepción en traje con chaleco ("*three-piece suit*"), Servicio de maletas
- Oferta de bebidas en la habitación
- Teléfono en la habitación
- Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel
- Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel
- Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta
- Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha
- Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente
- Sistema de gestión de quejas

4.2.27 Posada Casa Madrid

Alcanza un total de 140 puntos. Por categoría, sus puntajes fueron: Entorno 6 puntos Recepción 20 puntos, Habitación 100 puntos, Alimentos y Bebidas 0 puntos, Instalaciones 14 puntos, Integralidad de Servicios 0 puntos.

Dentro los criterios establecidos que cumple este establecimiento se encuentran:

Entorno: Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría, acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, plantas o flores naturales (6 puntos).

Recepción: Área funcionalmente independiente para el servicio (1 punto), material de información regional disponible en la recepción (1 punto), posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) (1 punto), aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (5 puntos), posibilidad de aparcamiento para autobuses (1 punto), garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) (8 puntos), publicidad clara de los medios de pago (2 puntos), servicio de despertador (1 punto).

Habitación: Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones mayor o igual a 18 m² (baño incluido) (15 puntos), al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias mayor o igual 5 m² (10 puntos), el 100% de las habitaciones tienen ducha/ cuarto de baño o bañera cuarto de baño (1 punto), bañera o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el cuarto de baño (1 punto), lavabo (1 punto), alfombra de baño (1 punto), luz apropiada para el lavabo (1 punto), espejo (1 punto), barra o colgador para las toallas (1 punto), toallero (1 punto), jabón de manos (1 punto), gel de ducha (1 punto), recambios de papel higiénico (1 punto), una toalla de baño por persona (2 puntos), toallas extras (1 punto),

papelera de baño (1 punto), camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m (1 punto), 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m (5 puntos), colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor (1 punto), limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación (10 puntos), mantas bien conservadas (1 punto), almohadas bien conservadas (1 punto), fundas higiénicas para las almohadas (1 punto), almohada adicional, si se pide (1 punto), manta adicional, si se solicita (2 puntos), posibilidad de oscurecer la habitación (1 punto), armario adecuado o lugar destinado a la ropa (1 punto), estantería / repisas para la ropa (1 punto), mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación (1 punto), una silla (1 punto), mesa o escritorio (1 punto), enchufe de corriente en la habitación (1 punto), adecuada iluminación en la habitación (1 punto), un interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada (3 puntos), espejo (2 puntos), papelera (2 puntos), televisión en color con mando a distancia (2 puntos), satélite con canales nacionales e internacionales (2 puntos), obras de arte originales en las habitaciones (10 puntos), limpieza diaria de la habitación (1 punto), cambio diario de las toallas, si se pide (1 punto), cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo (2 puntos), cambio diario de la ropa de cama, si se pide (4 puntos).

Alimentos y Bebidas: No cumple con ningún criterio

Instalaciones: Servicio de bicicletas (3 puntos), zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) (5 puntos), garaje para bicicletas (6 puntos).

Integralidad de servicios: No cumple con ningún criterio.

La puntuación del sistema de clasificación *HotelStars Union*, determina que la suma obtenida por estos criterios corresponde a una categoría de una estrella. Por lo tanto, de acuerdo con el catálogo de criterios mínimos que cumple este establecimiento de alojamiento como categoría de estrellas real, para el cumplimiento de la satisfacción y expectativa percibida de los huéspedes es:

- 100% de las habitaciones con ducha/cuarto de baño o bañera/cuarto de baño
- Servicio de limpieza diario
- 100% de las habitaciones con televisión en color con mando a distancia
- Mesa y silla en la habitación
- Pastilla de jabón o loción de baño
- Servicio de recepción
- Fax en la recepción
- Teléfonos públicos disponibles para los clientes
- Servicio de Desayuno ("*Extended breakfast*")
- Oferta de bebidas en el hotel
- Posibilidad de depósito

4.3 Análisis de la oferta de hospedaje de Bacalar como producto real

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que la falta de alineación desde la perspectiva de medición provoca en algunos de los establecimientos hoteleros de Bacalar una sobrestimación de las capacidades que tienen en general al obtener una inflación de estrellas en su categoría, que poco tienen que ver con los servicios ofrecidos. Esto es resultado de una insuficiente clasificación de la oferta hotelera con criterios verdaderamente significativos para el turista, por lo que la categoría sobrestimada no resulta accionable, objetiva y equitativa, reflejando diferentes aspectos de insatisfacción en la percepción del turista (Cuadro 8).

Cuadro 8 Asignación de estrellas en la oferta de hospedaje

Oferta de hospedaje	Clasificación actual	Clasificación HotelStars Union
Cabañas Akal Ki	Cuatro Estrellas	Tres Estrellas
Suites Villas Bakalar	Cuatro Estrellas	Tres Estrellas
Hotel Dana Express	Cuatro Estrellas	Tres Estrellas
Cabañas Eco-Románticas	Cuatro Estrellas	Tres Estrellas
Hotel Bacalar Mágico	Tres Estrellas	Dos Estrellas
Amigo's Hotelito	Tres Estrellas	Dos Estrellas
Hotel Hacienda Bacalar	Tres Estrellas	Dos Estrellas
Hotel Los Aluxes	Tres Estrellas	Tres Estrellas
Hotel Casa Corazón	Tres Estrellas	Dos Estrellas
Hotel Laguna Bacalar	Tres Estrellas	Dos Estrellas
Hotel puerta del Cielo	Tres Estrellas	Dos Estrellas
Hotel América	Dos Estrellas	Una Estrella
Hotel Jireh	Sin Estrellas	Una Estrella
Hotelito el Paraíso	Sin Estrellas	Una Estrella
Cabañas Club	Sin Estrellas	Una Estrella
Hotelito Caribe	Sin Estrellas	Una Estrella
Hotel Flamboyanes	Sin Estrellas	Dos Estrellas
Hotelito La Ceiba	Sin Estrellas	Dos Estrellas
Posada La Nueva Esperanza	Sin Estrellas	Una Estrella
Posada Casa Madrid	Sin Estrellas	Una Estrella
Casita Carolina	Sin Estrellas	Dos Estrellas
Villas Colibrí	Sin Estrellas	Tres Estrellas
Villas Ecotucan	Sin Estrellas	Dos Estrellas
Hotelito Nido del Quetzal	Sin Estrellas	Dos Estrellas
Cabañas Kiin Yeettel Ha	Sin Estrellas	Una Estrella
Cabañas Maria's	Sin Estrellas	Dos Estrellas
Hotel Rancho Encantado	Sin Estrellas	Tres Estrellas

Fuente: Elaboración propia con base al sistema de clasificación *HotelStars Union*.

Se determina que dentro de los establecimientos hoteleros presentes del municipio de Bacalar, ninguno de los 27 hoteles analizados cubre la puntuación necesaria para el otorgamiento de cuatro estrellas, lo que conlleva a reflexionar que el servicio ofrecido en algunos de estos establecimientos no tiene relación directa con su categoría actual, por lo que es imprescindible el mejoramiento de las mismas para potencializar su desarrollo. De acuerdo con el sistema de clasificación europeo *HotelStars Union*, es importante cubrir los criterios mínimos que se presentan en el catálogo, para obtener una categoría real de su producto, que permita la satisfacción de las expectativas percibidas por la demanda.

4.3.1 Condiciones de la oferta de hospedaje de la misma categoría

Dentro de este estudio de investigación, es importante determinar cuáles son los establecimientos hoteleros de la misma categoría de estrellas, que cuentan con mejores condiciones.

Este análisis se basa principalmente por la puntuación de los criterios obtenidos por cada bloque o área, por lo que permite de manera objetiva y estandarizada evaluar diversos aspectos de los servicios que presta la oferta de hospedaje en Bacalar, reconociendo las fortalezas y debilidades, así como las áreas de oportunidad y mejora.

4.3.1.1 Oferta de hospedaje categoría tres estrellas

Dentro de la oferta de hospedaje de categoría tres estrellas, de acuerdo con la clasificación del sistema *HotelStars Union*, se encuentran las Cabañas Akal Ki mostrando las áreas de habitación (90 puntos) e instalaciones (78 puntos) sus mejores condiciones, como áreas de oportunidad y mejora se encuentra la recepción (45 puntos), alimentos y bebidas (53 puntos) e integralidad de los

servicios (48 puntos), su mayor debilidad se encuentra en el área de entorno (16 puntos).

Suites Villas Bakalar demuestra sus mejores condiciones en las áreas de recepción (74 puntos) y habitación (191 puntos), como áreas de oportunidad y mejora se encuentra el entorno (45 puntos), instalaciones (30 puntos) e integralidad de los servicios (33 puntos), su mayor debilidad se encuentra en el área de alimentos y bebidas (6 puntos). El hotel Dana Express enmarca sus mejores condiciones en la recepción (81 Puntos) y en la habitación (162 puntos), dentro de las áreas de oportunidad y mejora se encuentra el entorno (42 puntos) e instalaciones (22 puntos), mientras que sus áreas más débiles se encuentran alimentos y bebidas (9 puntos) e integralidad de sus servicios (16 puntos).

Las Cabañas Kúuch Ka´anil sus mejores condiciones se encuentran en el área de habitación (97 puntos), instalaciones (63 puntos) e integralidad de sus servicios (60 puntos), en las áreas de oportunidad y mejora se encuentra la recepción (30 puntos), alimentos y bebidas (42 puntos), su área de debilidad se encuentra en el entorno (29 puntos). En el hotel Los Aluxes muestra las mejores condiciones en las áreas de habitación (166 puntos), recepción (51 puntos) e instalaciones (51 puntos), entre las áreas de oportunidad y mejora se encuentra el entorno (37 puntos), siendo sus áreas más débiles alimentos y bebidas (29 puntos) e integralidad en sus servicios (29 puntos).

El hotel Rancho Encantado dentro de las áreas con mejor condiciones tiene la habitación (124 puntos) e instalaciones (63 puntos), dentro de sus áreas de oportunidad y mejora se encuentra la integralidad de sus servicios (48 puntos), el entorno (37 puntos) y la recepción (35 puntos), su mayor debilidad se encuentra en el área de alimentos y bebidas (22 puntos). Mientras que las Villas Colibrí muestra sus mejores áreas en la habitación (175 puntos), en las áreas de oportunidad y mejoras se encuentran las instalaciones (41 puntos), entorno y

recepción (35 puntos), su mayor debilidad se encuentra en la integralidad de sus servicios (13 puntos) y en alimentos y bebidas (12 puntos).

El entorno es el primer contacto que se tiene con el huésped, de acuerdo con los datos obtenidos se determina que las Suites Villas Bakalar es visiblemente agradable y cumple con el mayor número de criterios sobre las condiciones generales, entradas y áreas públicas, así como perfectas condiciones de limpieza e higiene. Con respecto al área de recepción el hotel Dana Express cumple con el mayor número de criterios valorados en el espacio, dimensión, equipos, mobiliarios y estructura, así como los diferentes tipos servicios que brindan al cliente, ofreciendo información clara sobre aquello que está incluido en el costo de alojamiento y sobre cualquier otro requerimiento del huésped, haciendo placentera y productiva su estancia.

La habitación es el factor clave en el hospedaje y la propuesta de valor del establecimiento como el lugar más importante para el huésped, siendo un lugar limpio, con temperatura confortable y con niveles de iluminación y ruido tales que permitan al huésped tener un adecuado descanso, el hotel que cumple con el mayor número de criterios es la Suites Villas de Bakalar. Dentro de los complementos del servicio de hospedaje, donde el turista valora la calidad y cantidad de servicios que se ofrecen, así como también evalúa criterios de tiempos, menú, servicio, ofertas, cantidad, capacidad y estructura del comedor o restaurante, entre otros aspectos en los alimentos y bebidas, el hotel que cumple con el mayor número de criterios dentro de la categoría tres estrellas se encuentran las Cabañas Akal Ki.

Las instalaciones disponibles para el huésped, así como las instalaciones de los servicios adicionales con los que cuenta las Cabañas Akal Ki siendo el hotel que cumple con el mayor número de criterios, donde valora el tipo de instalaciones en lo referente a su mantenimiento, los ambientes disponibles, el tamaño y número de áreas para reuniones, instalaciones deportivas,

actividades recreativas, etc. Por otra parte, Cabañas Kúuch Ká anil es el hotel que cumple con el mayor número de criterios en la integralidad de sus servicios, comprendiéndose como esos componentes que de alguna manera pudieran no ser parte directa del hospedaje, pero mejora la estandarización y calidad del servicio.

De manera general dentro de los mejores hoteles que se encuentran dentro de la categoría tres estrellas, y los que cumplen con mayor número de criterios, proporcionando mayores servicios a los huéspedes se encuentra Suites Villas Bakalar (379 puntos) y el hotel Los Aluxes (363 puntos), siendo una diferencia mínima para alcanzar la puntuación correspondiente a la categoría de cuatro estrellas (Cuadro 9).

Cuadro 9 Puntuación por áreas categoría tres estrellas

Categoría tres estrellas							
Áreas	Cabañas Akal Ki	Villas Bakalar	Dana Express	Kúuch Ka'anil	Los Aluxes	Rancho Encantado	Villas Colibrí
Entorno	16 Pts.	45 Pts.	42 Pts.	29 Pts.	37 Pts.	37 Pts.	35 Pts.
Recepción	45 Pts.	74 Pts.	81 Pts.	30 Pts.	51 Pts.	35 Pts.	35 Pts.
Habitación	90 Pts.	191 Pts.	162 Pts.	97 Pts.	166 Pts.	124 Pts.	175 Pts.
Alimentos/ Bebidas	53 Pts.	6 Pts.	9 Pts.	42 Pts.	29 Pts.	22 Pts.	12 Pts.
Instalaciones	78 Pts.	30 Pts.	22 Pts.	63 Pts.	51 Pts.	63 Pts.	41 Pts.
Integralidad Servicios	48 Pts.	33 Pts.	16 Pts.	60 Pts.	29 Pts.	48 Pts.	13 Pts.
Total	330 pts.	379 Pts.	332 Pts.	321 Pts.	363 Pts.	329 Pts.	311 Pts.

Fuente: Elaboración propia con base al sistema de clasificación *HotelStars Union*.

4.3.1.2 Oferta de hospedaje categoría dos estrellas

En la oferta de hospedaje de categoría dos estrellas, de acuerdo con la clasificación del sistema *HotelStars Union*, se encuentra el hotel Bacalar Mágico mostrando las áreas con mejores condiciones, habitación (179 Puntos), como

áreas de oportunidad y mejoras se encuentra la recepción (43 puntos) y el entorno (28 puntos), su mayor debilidad se presenta en las áreas de alimentos y bebidas (1 Punto), integralidad de los servicios (12 puntos) e instalaciones que no cumple con ningún criterio.

Amigo's Hotelito sus mejores condiciones se encuentran en el área de habitación (147 puntos), dentro de sus áreas de oportunidad y mejora se encuentra el entorno (33 puntos), recepción (30 puntos), instalaciones (30 puntos), e integralidad de sus servicios (26 puntos), sus áreas más débiles está alimentos y bebidas (14 puntos).

Hacienda Bacalar sus mejores condiciones se encuentran en el área de habitación (133 puntos), áreas de oportunidad y mejoras están recepción (23 puntos), instalaciones (34 puntos), integralidad de sus servicios (28 puntos), áreas débiles está entorno (14 puntos), alimentos y bebidas (6 puntos).

Hotel Casa Corazón área de mejor condición habitación (116 puntos), en sus áreas de oportunidad y mejoras se encuentra la recepción (43 puntos), entorno (37 puntos), instalaciones (24 puntos), áreas de mayor debilidad está integralidad (14 puntos), alimentos y bebidas que no cumple con ningún criterio.

Laguna Bacalar tiene sus mejores áreas en habitación (124 puntos), instalaciones (57 puntos), sus áreas de oportunidad y mejoras recepción (26 puntos), habitación (37 puntos), áreas de debilidad alimentos y bebidas (20 puntos), integralidad (22 puntos).

Puerta del cielo áreas de mejores condiciones habitación (102 puntos), áreas de oportunidad y mejoras se encuentra recepción (33 puntos), alimentos y bebidas (28 puntos), instalaciones (25 puntos), áreas de debilidad entorno (19 puntos) e integralidad de sus servicios (12 puntos).

Hotel Flamboyanes áreas de mejores condiciones habitación (133 puntos), áreas de oportunidad y mejoras, recepción (30 puntos), integralidad de los servicios (23 puntos) áreas de mayor debilidad, instalaciones (25 puntos), alimentos y bebidas (3 puntos) y entorno (13 puntos).

Hotelito La Ceiba, áreas de mejores condiciones, habitación (128 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (32 puntos), recepción (26 puntos), áreas de debilidad, integralidad de los servicios (15 puntos), instalaciones (19 puntos), alimentos y bebidas no cumple con ningún criterio.

Casita Carolina, áreas de mejores condiciones, habitación (155 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (37 puntos), recepción (41 puntos), instalaciones (21 puntos), áreas de debilidad, integralidad de los servicios (18 puntos), alimentos y bebidas (5 puntos).

Villas Ecotucan áreas de mejores condiciones, habitación (106 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (30 puntos), recepción (38 puntos), instalaciones (20 puntos), áreas de debilidad, integralidad de los servicios (17 puntos), alimentos y bebidas (5 Puntos).

Hotelito Nido del Quetzal áreas de mejores condiciones, habitación (165 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (40 puntos), recepción (50 puntos), áreas de debilidad, integralidad de los servicios (13 puntos), alimentos y bebidas (15 puntos), instalaciones (5 puntos).

Cabañas María's áreas de mejores condiciones, habitación (149 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (25 puntos), recepción (29 puntos), instalaciones (36 puntos), áreas de debilidad, integralidad de los servicios, alimentos y bebidas no cumple con ningún criterio.

El entorno de acuerdo con los datos obtenidos se determina que Hotelito Nido del Quetzal es visiblemente agradable y cumple con el mayor número de criterios sobre las condiciones generales, entradas y áreas públicas, así como perfectas condiciones de limpieza e higiene. Así como también en el área de recepción por los tipos de servicio, información clara y requerimientos del huésped.

El hotel con mayor número de criterios en el área de habitación proporcionando un adecuado descanso al huésped es el hotel Bacalar Mágico, en el área de alimentos y bebidas se encuentra el hotel Puerta del Cielo y Laguna Bacalar, siendo para estos dos hoteles una ventaja competitiva ante los demás de su misma categoría, ya que en la mayoría, esta área representa una de sus debilidades.

El hotel Laguna Bacalar cumple con el mayor número de criterios en el área de instalaciones disponibles para el huésped, servicios adicionales y actividades recreativas. El hotel con componentes que mejoran la estandarización y calidad en la integralidad de sus servicios se encuentra el Hotel Hacienda Bacalar y Amigo's Hotelito

Los mejores hoteles que se encuentran dentro de la categoría dos estrellas, y los que cumplen con mayor número de criterios, proporcionando mayores servicios a los huéspedes, se encuentran Laguna Bacalar con 286 puntos, 4 puntos de diferencia para alcanzar la categoría de tres estrellas, y Hotelito Nido del Quetzal con 288 puntos, 2 puntos de diferencia para ascender su categoría de estrellas. De acuerdo con este sistema de clasificación europeo, se recomienda optar por criterios opcionales o mejorar el cumplimiento de algunos criterios en sus áreas de oportunidad y mejora (Cuadro 10).

Cuadro 10 Puntuación por áreas categoría dos estrellas

Categoría dos estrellas

	ENTORNO	RECEPCIÓN	HABITACIÓN	ALIMENTOS/ BEBIDAS	INSTALACIONES	INTEGRALIDAD SERVICIOS	TOTAL
Bacalar Mágico	28 Pts.	43 Pts.	179 Pts.	1 Pt.	0 Pts.	12 Pts.	263 Pts.
Amigo's Hotelito	33 Pts.	30 Pts.	147 Pts.	14 Pts.	30 Pts.	26 Pts.	280 Pts.
Hacienda Bacalar	14 Pts.	23 Pts.	133 Pts.	6 Pts.	34 Pts.	28 Pts.	238 Pts.
Casa Corazón	37 Pts.	43 Pts.	116 Pts.	0 Pts.	24 Pts.	14 Pts.	234 Pts.
Laguna Bacalar	26 Pts.	37 Pts.	124 Pts.	20 Pts.	57 Pts.	22 Pts.	286 Pts.
Puerta del Cielo	19 Pts.	33 Pts.	102 Pts.	28 Pts.	25 Pts.	12 Pts.	219 Pts.
Flamboyanes	13 Pts.	30 Pts.	133 Pts.	3 Pts.	5 Pts.	23 Pts.	207 Pts.
Hotelito La Ceiba	32 Pts.	26 Pts.	128 Pts.	0 Pts.	19 Pts.	15 Pts.	220 Pts.
Casita Carolina	37 Pts.	41 Pts.	155 Pts.	5 pts.	21 Pts.	18 Pts.	277 Pts.
Villas Ecotucan	30 Pts.	38 Pts.	106 Pts.	5 Pts.	20 Pts.	17 Pts.	216 Pts.
Hotelito Nido del Quetzal	40 Pts.	50 Pts.	165 Pts.	15 Pts.	5 Pts.	13 Pts.	288 Pts.
Cabañas Maria's	25 Pts.	29 Pts.	149 Pts.	0 Pts.	36 Pts.	0 Pts.	239 Pts.

Fuente: Elaboración propia con base al sistema de clasificación *HotelStars Union*.

4.3.1.3 Oferta de hospedaje categoría una estrella

En la oferta de hospedaje de categoría una estrella, de acuerdo con la clasificación del sistema *HotelStars Union*, se encuentran el Hotel América, áreas de mejores condiciones, habitación (131 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (14 puntos), recepción (30 puntos), integralidad de los servicios (17 puntos), áreas de debilidad, instalaciones (5 puntos), alimentos y bebidas (2 puntos).

Hotel Jireh: Áreas de mejores condiciones, habitación (119 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (11 puntos), recepción (33 puntos), instalaciones (20 puntos), áreas de debilidad, alimentos y bebidas e integralidad de los servicios no cumple con ningún criterio.

Hotelito el Paraíso: Áreas de mejores condiciones, habitación (90 puntos), áreas de oportunidad y mejora, integralidad de los servicios (22 puntos), entorno (17 puntos), recepción (22 puntos), instalaciones (20 puntos), áreas de debilidad, alimentos y bebidas no cumple con ningún criterio.

Cabañas Club: Áreas de mejores condiciones, habitación (101 puntos), áreas de oportunidad y mejora, integralidad de los servicios (27 puntos), recepción (15 puntos), instalaciones (17 puntos), áreas de debilidad, alimentos y bebidas (2 puntos), entorno no cumple con ningún criterio.

Posada la Nueva Esperanza: Áreas de mejores condiciones, habitación (77 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (27 puntos), recepción (11 puntos), instalaciones (14 puntos), áreas de debilidad, alimentos y bebidas (7 puntos), integralidad de los servicios (2 puntos).

Posada Casa Madrid: Áreas de mejores condiciones, habitación (100 puntos), áreas de oportunidad y mejora, recepción (20 puntos), instalaciones (14 puntos), áreas de debilidad, entorno (6 puntos), alimentos y bebidas e integralidad de los servicios no cumple con ningún criterio.

Cabañas Kiin Yeettel Ha: Áreas de mejores condiciones, habitación (128 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (20 puntos), recepción (20 puntos), instalaciones (15 puntos), integralidad de los servicios (15 puntos), áreas de debilidad, alimentos y bebidas no cumple con ningún criterio.

Hotelito el Caribe: Áreas de mejores condiciones, habitación (134 puntos), áreas de oportunidad y mejora, entorno (6 puntos), recepción (7 puntos), áreas de debilidad, alimentos y bebidas (4 puntos), instalaciones e integralidad de los servicios no cumple con ningún criterio.

El entorno de acuerdo con los datos obtenidos se determina que Posada Nueva Esperanza es visiblemente agradable y cumple con el mayor número de criterios sobre las condiciones generales, entradas y áreas públicas, así como perfectas condiciones de limpieza e higiene. Así como también en el área de alimentos y bebidas.

En el área de recepción por los tipos de servicio, información clara y requerimientos del huésped, los hoteles que cumplen con el mayor número de criterios se encuentran el Hotel Jireh y Hotel América. El hotel con mayor número de criterios en el área de habitación proporcionando un adecuado descanso al huésped es el Hotelito Caribe, a pesar que es el único hotel de los demás hoteles de la misma categoría que no cumple con una mayoría de criterios de las áreas o bloques del sistema de clasificación *HotelStars Union*.

El Hotelito el Paraíso cumple con el mayor número de criterios en el área de instalaciones disponibles para el huésped, servicios adicionales. El hotel con componentes que mejoran la estandarización y calidad en la integralidad de sus servicios se encuentra las Cabañas Club.

Los mejores hoteles que se encuentran dentro de la categoría una estrella, y los que cumplen con mayor número de criterios, proporcionando mayores servicios a los huéspedes, se encuentran el Hotel América con 199 puntos, 1 punto de diferencia para alcanzar la categoría de dos estrellas, y las Cabañas Kiin Yeettel Ha con 198 puntos, 2 puntos de diferencia para ascender su categoría de estrellas. De acuerdo con este sistema de clasificación europeo, se recomienda optar por criterios opcionales o mejorar el cumplimiento de algunos criterios en sus áreas de oportunidad y mejora (Cuadro 11).

Cuadro 11 Puntuación por áreas categoría una estrella

Categoría una estrella

	ENTORNO	RECEPCIÓN	HABITACIÓN	ALIMENTOS/ BEBIDAS	INSTALACIONES	INTEGRALIDAD SERVICIOS	TOTAL
Hotel América	14 Pts.	30 Pts.	131 Pts.	2 Pts.	5 Pts.	17 Pts.	199 Pts.
Hotel Jireh	11 Pts.	33 Pts.	119 Pts.	0 Pts.	20 Pts.	0 Pts.	183 Pts.
Hotelito el Paraíso	17 Pts.	22 Pts.	90 Pts.	0 Pts.	20 Pts.	22 Pts.	171 Pts.
Cabañas Club	0 Pts.	15 Pts.	101 Pts.	2 Pts.	17 Pts.	27 Pts.	162 Pts.
Posada La Nueva Esperanza	27 Pts.	11 Pts.	77 Pts.	7 Pts.	14 Pts.	2 Pts.	138 Pts.
Posada Casa Madrid	6 Pts.	20 Pts.	100 Pts.	0 Pts.	14 Pts.	0 Pts.	140 Pts.
Cabañas Kiin Yeettel Ha	20 Pts.	20 Pts.	128 Pts.	0 Pts.	15 Pts.	15 Pts.	198 Pts.
Hotelito Caribe	6 Pts.	7 Pts.	134 Pts.	4 Pts.	0 Pts.	0 Pts.	151 Pts.

Fuente: Elaboración propia con base al sistema de clasificación *HotelStars Union*.

4.4 Comprobación de la hipótesis

Con el objeto de comprobar o rechazar la hipótesis que se planteó al iniciar esta investigación de que las empresas de alojamiento del municipio de Bacalar ofrecen servicios de alojamiento sin relación directa a la categoría del Hotel. Fue necesario comparar los datos de la categoría actual de estrellas de los 27 establecimientos de hospedaje con los resultados de la categoría de estrellas real que se obtuvieron al aplicar el cuestionario del sistema de clasificación *HotelStars Union*. Este análisis comparativo refleja en las empresas de alojamiento del municipio si cumplen esa relación directa de sus servicios ofrecidos con su categoría actual o no cumplen esa relación directa de sus servicios ofrecidos con su categoría actual:

Categoría <i>HotelStars Union</i> : Una estrella									
Bloques	Categoría	Entorno	Recepción	Habitación	Alimentos/ Bebidas	Instalaciones	Integralidad Servicios	Total	Resultado
Hoteles	Actual								
Total de puntos mínimos para obtener la categoría								120	
Hotel Caribe	S/Estrella	6	7	134	4	0	0	151	Cumple
Kiin Yeettel	S/Estrella	20	20	128	0	15	15	198	Cumple

Ha									
Casa Madrid	S/Estrella	6	20	100	0	14	0	140	Cumple
Nueva Esperanza	S/Estrella	27	11	77	7	14	2	138	Cumple
Cabañas Club	S/Estrella	0	15	101	2	17	27	162	Cumple
El Paraíso	S/Estrella	17	22	90	0	20	22	171	Cumple
América	2 Estrellas	14	30	131	2	5	17	199	No cumple
Hotel Jireh	S/Estrella	11	33	119	0	0	0	163	Cumple

Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos del sistema de clasificación *HotelStars Union* y Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar (2014); Asociación de Hoteles y Restaurantes del municipio (2014).

Categoría HotelStars Union: Dos estrellas									
Bloques	Categoría	Entorno	Recepción	Habitación	Alimentos/ Bebidas	Instalaciones	Integralidad Servicios	Total	
Hoteles	Actual								
Total de puntos mínimos para obtener la categoría								200	
Cabañas María's	S/Estrella	25	29	149	0	36	0	239	Cumple
Nido del Quetzal	S/Estrella	40	50	165	15	5	13	288	Cumple
Villas Ecotucan	S/Estrella	30	38	106	5	20	17	216	Cumple
Casita Carolina	S/Estrella	37	41	155	5	21	18	277	Cumple
La Ceiba	S/Estrella	32	26	128	0	19	15	220	Cumple
Flamboyanes	S/Estrella	13	30	133	3	5	23	207	Cumple
Puerta del Cielo	3 Estrellas	19	33	102	28	25	12	219	No Cumple
Laguna Bacalar	3 Estrellas	26	37	124	20	57	22	286	No Cumple
Casa Corazón	3 Estrellas	37	43	116	0	24	14	234	No Cumple
Hacienda Bacalar	3 Estrellas	14	23	133	6	34	28	238	No Cumple
Amigo's Hotelito	3 Estrellas	33	30	147	14	30	26	280	No Cumple
Bacalar Mágico	3 Estrellas	28	43	179	1	0	12	263	No Cumple

Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos del sistema de clasificación *HotelStars Union* y Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar (2014); Asociación de Hoteles y Restaurantes del municipio (2014).

Categoría HotelStars Union: Tres estrellas									
Bloques	Categoría	Entorno	Recepción	Habitación	Alimentos/ Bebidas	Instalaciones	Integralidad Servicios	Total	
Hoteles	Actual								
Total de puntos mínimos para obtener la categoría								300	
Cabañas Akal Ki	4 Estrellas	16	45	90	53	78	48	330	No Cumple
Villas Bakalar	4 Estrellas	45	74	191	6	30	33	379	No Cumple
Dana Express	4 Estrellas	42	81	162	9	22	16	332	No Cumple

Kúuch Ka'anil	4 Estrellas	29	30	97	42	63	60	321	No Cumple
Los Aluxes	3 Estrellas	37	51	166	29	51	29	363	Cumple
Rancho Encantado	S/Estrella	37	35	124	48	63	48	355	Cumple
Villas Colibrí	S/Estrella	35	35	175	13	41	13	312	Cumple

Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos del sistema de clasificación *HotelStars Union* y Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del municipio de Bacalar (2014); Asociación de Hoteles y Restaurantes del municipio (2014).

El análisis determina que en el municipio existen 16 establecimientos de alojamiento, que cumplen con esa relación directa, cuya categoría actual sin estrellas superan los servicios que ofrecen teniendo una relación directa a la categoría de una estrella real de los cuales se encuentran: hotel Caribe, Cabañas Kiin Yeettel Ha, Casa Madrid, Nueva Esperanza, Cabañas Club, el Paraíso, Jireh. Los que superan sus servicios ofrecidos teniendo una relación directa a la categoría de dos estrellas reales son: Cabañas María's, Nido del Quetzal, Villas Ecotucan, Casita Carolina, La Ceiba, Flamboyanes, y los que superan sus servicios ofrecidos con una relación directa a la categoría de tres estrellas reales son: Rancho Encantado y Villas Colibrí. El hotel Los Aluxes, es el único establecimiento que cumple con esa relación directa con su categoría actual de tres estrellas como estrellas reales.

Hay 11 establecimientos de alojamiento cuya categoría de estrellas actual no cumplen con esa relación directa de sus servicios ofrecidos, de los cuáles revelan una elevación en sus estrellas. El hotel América con una categoría actual de dos estrellas, se determina que sus servicios ofrecidos corresponden a una categoría de una estrella real, dentro de la categoría tres estrellas actuales se encuentran Puerta del Cielo, Laguna Bacalar, Casa Corazón, Hacienda Bacalar, Amigo's Hotelito, Bacalar Mágico cuyos servicios ofrecidos corresponde a una categoría de dos estrellas reales. Los servicios ofrecidos de los hoteles Cabañas Akal Ki, Villas Bakalar, Dana Express, Kúuch Ka'anil con categoría de cuatro estrellas actual corresponden a una categoría de tres estrellas reales. De acuerdo con los resultados obtenidos del sistema de

clasificación *HotelStars Union*, no hay dentro del municipio de Bacalar hoteles que ofrezcan servicios de cuatro estrellas o más.

Los resultados de este análisis comprueban la hipótesis de la investigación, es decir, algunos hoteles sin categoría ofrecen servicios relacionados a categorías de una, dos y tres estrellas como productos reales, y otros hoteles presentan una elevación en sus estrellas. De manera que las empresas de alojamiento del municipio de Bacalar ofrecen servicios de alojamiento sin relación directa a la categoría del hotel.

Discusión y Conclusiones

Las características y criterios de los establecimientos hoteleros se han convertido en una estrategia competitiva, cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de los mismos como empresas. Westcott (2004), en su estudio sobre mejorar la información al turismo, menciona que generar falsas expectativas sobre la calidad de los servicios produce insatisfacción de los clientes, debido a errores o decepciones. En este contexto, el cliente está satisfecho cuando paga por un hotel cuya categoría de estrella corresponde al servicio ofrecido, lo único que necesitan estas empresas de Bacalar para satisfacer al turista, es saber lo que éste espera de su experiencia en su consumo. Por otra parte, los establecimientos hoteleros del municipio compiten entre sí, en cuanto a calidad, precio y diversidad de ofertas y servicios, por lo tanto la información clara y precisa sobre sus características de alojamiento aporta un atractivo añadido y trae ventajas competitivas sin generar falsas expectativas e insatisfacción.

Gisolf (2012) en su análisis sobre información y expectativas determina que el turista desarrolla ideas acerca de lo que desea y de lo que espera como resultado de consumo de las diferentes opciones de alojamiento. Asegurar al turista que esa relación de servicios ofrecidos con la categoría de alojamiento solicitado sea veraz, para el turista procesar la información de las características y atributos de los establecimientos hoteleros, le permite conocer con antelación las condiciones de las mismas, planear su estancia de acuerdo a sus motivaciones de viaje, en general vivencias que serán capaz de determinar su experiencia con éxito o fracaso. Por lo tanto, para el sector hotelero del municipio es imprescindible reconocer el valor que tienen sus atributos de sus servicios a través de su clasificación por estrellas como un buen indicador.

Para Gutiérrez (2001), el análisis de los servicios puede ser realizado a través de una serie de modelos conceptuales e instrumentos, que permitan la medición de expectativas y percepciones de los turistas respecto a las dimensiones determinantes de la calidad con la finalidad de comparar las discrepancias entre expectativas y percepción. Sin embargo, para obtener esta información clave, se requiere de sistemas de información eficientes donde el turista pueda informar al hotel sus expectativas. En Bacalar, para que estos establecimientos organicen este sistema de información de forma independiente es muy difícil, se requiere de muchos hoteles que ofrezcan los mismos servicios y se reconozcan por su marca y reputación ante los clientes, asegurando así que sus expectativas están siendo consideradas. Así mismo, los sistemas de clasificación que se han diseñado, como el actual Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano y la falta de participación por parte del sector hotelero por emplear este sistema, dificulta comprobar la eficacia del mismo para los establecimientos de alojamiento del municipio, así como determinar el grado de credibilidad de los hoteles para el turista, cuyo panorama es difícil de entender y explicar, debido a que no se ve satisfecha su demanda de tener información exacta y una categoría estandarizada que contemple la homogeneidad de sus servicios y características.

Desde esta perspectiva la falta de un sistema de medición eficaz, las características de los establecimientos en el municipio, reflejan una relación con el carácter discreto de la clasificación y con el cumplimiento de unos estándares mínimos para la obtención de una cierta categoría, es decir, los hoteles en el municipio tienen una categoría inferior y otros una categoría superior a la real porque no disponen de un servicio o una dotación concreta de criterios considerados significativos y esenciales para obtener una clasificación veraz, su incapacidad de estos estándares en sus criterios, que si bien no coincide en el uso de estrellas como indicador y al no subsistir la homogeneidad en los requisitos para la obtención de cada una de ellas, origina un problema de información para los usuarios.

La estandarización de un sistema de clasificación hotelera es indispensable para proporcionar al turista información válida de sus características de sus servicios reflejando una relación veraz con su categoría. Núñez y Velázquez (2013), efectúan un análisis sobre la medición de las características y calidad de los hoteles, donde es entendida desde dos perspectivas distintas: la objetiva, basada en estándares medibles sobre la base de la disponibilidad de servicios y dotaciones de los establecimientos hoteleros, y la subjetiva que analiza la satisfacción de los clientes. Las primeras mediciones de calidad que se basan en criterios objetivos y son las que inspiran los sistemas de clasificación de hoteles, básicamente en estrellas o categorías como un buen indicador para el turista, como el sistema de clasificación europea *HotelStars Unión*, que manifiesta esta efectividad en su metodología, debido a que muestra estos beneficios al establecer la evaluación de sus criterios desde la expectativa y perspectiva de los huéspedes, lo que permite al mismo tiempo evaluar la calidad del mismo, estandarizando de manera homogénea la información sobre sus características y servicios, que puede utilizar para decirle al turista lo que está ofreciendo y así prepararlo más para un producto real con una clasificación por estrellas objetiva, significativa y veraz.

García (2013), efectuó una investigación sobre la heterogeneidad en los criterios de clasificación hotelera en la Unión Europea, y considera positiva la existencia de esta normalización del sistema de clasificación *HotelStars Union*, debido a que fomenta la imagen de un destino turístico proporcionando numerosas ventajas para los establecimientos de alojamiento, facilitando su transparencia y su comunicación entre intermediarios y el desplazamiento del turista con respecto a su elección adecuada del alojamiento basándose en unos criterios comunes de calidad/ precio. Este sistema basa la atención a las necesidades y aspectos más valorados por el cliente, de forma que permite ofrecer a sus consumidores una información más transparente y fiable del

sector, se adapta a la realidad de un turista con mayor experiencia y conocimiento.

El sistema de clasificación hotelero europeo funciona solamente si las estrellas y categorías significan lo mismo para el turista y el hotel, aunque es un sistema flexible diseñado desde el punto de vista de los clientes, no se puede descartar aspectos de influencia cultural, ideológico, geográfico, entre otros, es decir, para un turista europeo las estrellas pueden significar lujo y estatus, para un turista sudamericano puede tener otro significado. Por otra parte, el uso de este sistema de clasificación carece de capacidad y adecuación para evaluar la vocación de la oferta de hospedaje. Sin embargo, este sistema es preciso para la competitividad del turismo en Bacalar, y puede ser una de las herramientas claves para cambiar y motivar el desarrollo en la infraestructura y en la imagen de la oferta de hospedaje en el municipio.

De acuerdo con el análisis que se ha efectuado de los datos obtenidos en este sistema de clasificación *HotelStars Union* y el marco teórico de este estudio, los establecimientos de hospedaje son un componente de la oferta en el sistema turístico, que sustenta el desarrollo y la dinámica de la actividad turística reforzando la motivación del turista. La demanda no solo busca descanso y pernocte, sino también un complemento a sus experiencias, por ello, el alojamiento tiene que ser valorado en base a su infraestructura, equipamiento y servicios. Por tanto, cada una de sus áreas debe cumplir con criterios significativos para los huéspedes, que determine esa relación correspondiente a su categoría, como producto real, permitiendo así las buenas prácticas en la actividad turística y la satisfacción del turista.

Para el municipio de Bacalar es notable la falta de desarrollo en su infraestructura hotelera, debido a que los datos analizados sugieren que la información de la clasificación suministrada sobre los hoteles en Bacalar no cumple con estándares legales, debido a la inexistencia de los mismos, que se

han favorecido de un sistema de clasificación diseñado por gobierno y autoridades en materia turística presentando una inflación de estrellas que poco tienen que ver con los servicios ofrecidos. Además sugiere que dentro del territorio de Bacalar no existen hoteles de mayor categoría que pueda ampliar el segmento de mercado, la demanda o aumentar el promedio de estadía.

La falta información y de una categoría estandarizada que contemple la homogeneidad de los criterios de los servicios en la clasificación de los hoteles en el municipio evidentemente ha ocasionado problemas de comunicación y de insatisfacción de los usuarios de alojamiento, este hecho acentúa la vulnerabilidad competitiva del municipio con otras ofertas turísticas de la entidad.

Tener datos precisos y actualizados sobre las cualidades y características de la oferta de alojamiento del municipio de Bacalar, va más allá de dar certeza y atender las expectativas inmediatas del turista para determinar la categoría de estrellas en los establecimientos. La integración de estos datos es de gran utilidad para el sector hotelero y los integrantes de productos turísticos, ya que de alguna manera permite evaluar de manera económica, objetiva y estandarizada la calidad del servicio que presta, determinar fortaleza y áreas de posibles mejoras para afinar sus instalaciones, servicios y habitaciones, así como también comparar datos para enfocar sus estrategias competitivas y de inversión.

Por otra parte, los actores turísticos podrán contar con mejores datos para diseñar, conformar y ofrecer a un mercado potencial mejores opciones. Desde una perspectiva más amplia, los criterios del desarrollo de la infraestructura hotelera en la actividad turística deben asegurar la sustentabilidad con la participación de todos los sectores involucrados. El sector hotelero del municipio de Bacalar debe reconocer el valor de dar garantías en cuanto al alojamiento que ofrece a sus huéspedes, y ante ello, generar diversas

iniciativas y planes para desarrollar calidad y diversificación en sus servicios, para fomentar más confianza al turista. Como se ha mencionado anteriormente, las prácticas y el desarrollo en la infraestructura si son bien instrumentadas resultan en un sano desarrollo del mercado que responde a la dinámica de oferta y demanda al cubrir las expectativas del turista.

Los resultados obtenidos en el sistema de clasificación *HotelStars Union*, manifiestan que en el municipio no existen hoteles que cumplan con criterios suficientes para alcanzar una categoría de cuatro o cinco estrellas. Este estudio comprueba la hipótesis respecto a las empresas de alojamiento del municipio de Bacalar ofrecen servicios de alojamiento sin relación directa a la categoría del hotel.

Esto responde a una de las preguntas de la investigación, los servicios que ofrecen estos establecimientos de hospedaje en el municipio de Bacalar, no tienen una relación directa a la categoría manifestada actualmente, al menos no como productos reales en la satisfacción del cliente como lo determina los resultados del sistema de clasificación *HotelStars Union*. Sin embargo, los hoteles de igual categoría poseen atributos similares en su infraestructura y servicios, con pequeñas diferencias en cuanto a servicio que brindan pero no son tan significativas. Por lo tanto, la categoría de estrellas como producto real, con criterios estandarizados, homogéneos y significativos para el huésped son una referencia adecuada que pueden poseer los hoteles en el municipio de Bacalar.

La investigación de campo efectuada en la Dirección de Turismo y Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del Municipio de Bacalar y en la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Municipio sobre la oferta de hospedaje permitió elaborar un inventario de los establecimientos existentes en Bacalar, logrando así el primer objetivo específico, al obtener los datos sobre su ubicación dio la pauta para alcanzar el segundo objetivo específico de aplicar el instrumento del

sistema de clasificación *HotelStars Unión* a los hoteles. La puntuación obtenida en cada uno de los establecimientos, determinó la categoría y criterios estándar que deben contener los servicios que ofrecen, logrando el cumplimiento del tercer y cuarto objetivo específico. Asimismo, esto permitió revelar las características de los 27 establecimientos de hoteles en el municipio, siendo el objetivo general de este estudio.

Referencias Bibliográficas

1. Acerenza, M. A. (1990). *Efectos económicos socioculturales y ambientales del turismo*. Edit. Trillas. México.
2. Acerenza, M. A. (1993). *Promoción Turística: un enfoque metodológico*. Editorial Trillas.
3. Albacete, C., Fuentes, M. y Lloréns, F. (2007). *Service Quality Measurement in Rural Accommodation*. *Annals of Tourism Research*. Vol. 34. No. 1. pp. 45–65
4. Alegre, J. y Caldera, M. (2009) *Analyzing the effect of satisfaction and previous visits on tourist intentions to return*. *European Journal of Marketing*.
5. André, M., Cortés, I. y López, J. (2003). *Consulta del Turismo cultural cuando el recurso cultural supera el destino turístico*. 29 / 11/ 2013. Recuperado de <http://www.esade.edu/cedit2003/pdfs/cortesisabel.pdf>
6. Ascanio, A. (1991) *Elementos del Turismo como Sistema*. Mérida: Corporación Merideña de Turismo.
7. Bayón, F. y Martín, I. (2004). *Operaciones y procesos de producción en el sector turístico*. España. Síntesis.
8. Bigné, J., Sánchez, M. y Sánchez. J. (2001). *Tourism Image, Evaluation Variables and after Purchase Behaviors: Interrelationship*. *Tourism Management* p.p. 22:607–616.
9. Briceño, F. (2000). *Turismo 2020*. Ediciones IESA. Caracas
10. Casados, R. (2000). *Introducción al Marketing*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
11. Cárbackos, N. (2006). *Promoción y venta de servicios turísticos: comercialización de servicios turísticos*. España: Ideas Propias
12. Cárdenas, T. F. (1986). *Producto Turístico. Aplicación de la estadística y del muestreo para su diseño*. Editorial Trillas, México DF.

13. Cárdenas, T. F. (2008). *Proyectos turísticos localización e inversión*. Editorial Trillas, México.
14. Centro de Estudios Turísticos (2006) *Monografía sobre el desarrollo de productos turísticos*. Documento docente. Universidad de La Habana
15. Centro de Estudios Superiores en Turismo (2008). *Consulta del estudio de la competitividad en la satisfacción del turista*. 27/04/2012. Recuperado de: http://tajin.sectur.gob.mx:8080/MICROSITIO%20ACTUAL/Segmentos_productos.html
16. Centro de Estudios Superiores en Turismo (2013). *Consulta Estudio Bacalar Pueblo Mágico*. 31/03/2014. Recuperado de: <http://cestur.sectur.gob.mx/index.php/component/search/?searchword=pueblo%20magico&searchphrase=all&Itemid=124>
17. Comisión Europea (2009). *Consulta Criterios ecológicos para la conservación de la etiqueta ecológica comunitaria a la oferta de hospedaje turística*. 28/04/2014. Recuperado de: [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5553&IDTIPO=100&RAS_TRO=c857\\$m4696,5552,5557](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5553&IDTIPO=100&RAS_TRO=c857$m4696,5552,5557)
18. Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (2011). *Consulta del Sistema de Clasificación HotelStars Unión*. 10/04/2014. Recuperado de: <http://aeht.es/tarragona-hosteleria/wp-content/uploads/2013/07/Presentacion-resultados-CEHAT.pdf>
19. De la Torre, O. (1992). *El Turismo. Fenómeno social*. 7ª ed. México: Fondo de cultura económica.
20. De la Torre, P. (2003). *El turismo como fenómeno social*. México: Fondo de Cultura Económica
21. De Villiers, D. (2001). *Strategies for overcoming the crisis: Building confidence through security, communications and promotion*. Tourism Recovery Committee of the World Tourism Organization, First Meeting, London, Sunday. 11 November.
22. Dirección Turismo de Bacalar Desarrollo de H. Ayuntamiento del Municipio de Bacalar (2014). *Solicitud de los índices de afluencia y ocupación*

- hotelera de Bacalar*. 1/04/2014. Recuperado de:
<http://www.bacalar.gob.mx/>
23. Directiva del parlamento y del consejo (2006). Consulta Diario Oficial de la Unión Europea. 28/04/2014. Recuperado de:
http://europa.eu/index_es.htm
 24. Drucker, P. (1998). *The coming of the new organization*. Harvard Business Review. Enero. p. 45.
 25. Eco, U. (1978) *Tratado de Semiótica General*. Lumen/Nueva Imagen; México.
 26. Eiglier, P. y Langeard E. (1998). *El marketing de los servicios*. McGraw Hill, España.
 27. Fernández, J. I. (2005) *Los retos del turismo rural en España. Orientaciones para la formulación de una política turística rural*. En turismo sostenible un enfoque multidisciplinar e internacional. Universidad de Córdoba, España.
 28. Frehse, J. (2005). *Innovative product development in hotel operation*. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. Vol. 6
 29. García, R. F. (2005). *Diferencias regionales y estructurales de reputación en la empresa hotelera española*. En Cuadernos de Turismo. Nº 15. Pp. 135-148
 30. García, J. M. (2013). *Consulta Normalización del sistema de clasificación hotelera en la unión europea: la opinión de actores turísticos Españoles*. 28/04/2014. Recuperado de:
<http://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/145>
 31. Giddens, A. (1984). *The constitution of society*. University of California Press. Berkeley and Los Angeles
 32. Gisolf, M. C. (2012). *Turismo y la teoría de la información*. Tourism Recovery Committee of the World Tourism Organization, First Meeting, London.
 33. Gurría di Bella, M. (1997). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo (1994). México: Trillas.

34. Gutiérrez, D. (2001). *Expectativas de calidad de servicios*. XV Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing. 2003. Córdoba
35. Hernández, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
36. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (1998). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México: McGraw Hill.
37. Honorable Consejo Municipal de Bacalar (2011). *Consulta del Plan municipal de desarrollo periodo del 2011- 2013*. 13/07/13. Recuperado de: http://www.bacalar.gob.mx/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=588
38. Holloway, J.C. y Robinson, C. 1995. *Marketing for Tourism*. Third edition. London: Longman
39. HotelStars (2014). *Consulta del cuestionario descargable del Sistema de Clasificación HotelStars Unión*. 10/04/2014 Recuperado de: http://www.hotelstars.eu/fileadmin/download/kriterien/Criterios_2010-2014.pdf / <http://www.hotelstars.eu/index.php?id=criteria&L=3>
40. HOTREC (2010). *Consulta Updated HOTREC position on European and international classification 21 principle for hotel classification system*. 28/04/2014. Recuperado de: <http://www.hotrec.eu/policy-issues/hotel-classification.aspx>
41. HOTREC (2007): *Consulta Hotel review sites add value to the hospitality industry*. 28/04/2014. Recuperado de: <http://www.hotrec.eu/>
42. Kandampully, J. y Promsivapallop, O. (2005). *Service Networks a frameworks to match customer needs, services offer and operational activities*. Journal of Hospitality & Leisure Marketing. Vol. 13.
43. Kotler, P. (1993). *The major tasks of marketing management*. Marketing Management. Novena Edition. Prentice Hall, New Jersey.
44. Kotler, P. (1997). *Marketing Management*. Novena Edition. Prentice Hall, New Jersey.
45. Kotler, P. y Armstrong, G. (1998). *Fundamentos de Mercadotecnia*. Cuarta Edición. México. Editorial. Prentice-Hall.

46. Lamb C. W., Hair J. F. y McDaniel C. (1998). *Marketing*. Cuarta Edición. México. Thomson.
47. Laswell, H. D. (2008). *Consulta Teoría*. 10/04/2014 Recuperado de:
<http://www.infoamerica.org/teoria/lasswell1.htm>
48. Lovelock, C. H. (1997). *Service Marketing*. Tercera Edición. Editorial Pearson. Educación.
49. López, M. G. (2002). *Cultura, Turismo y Desarrollo. Patrimonio Cultural y Turismo*. CONACULTA. México
50. López M.C. y Serrano A.M. (2004). *Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain*. Tourism Management
51. Luna, C. (1991) *La comunicación como interacción social*. Ponencia en la Reunión Binacional México-España: Prospectiva de la Sociología. UNAM, México
52. Maldonado, M. (2002). *Tecnología de información: las tendencias*. Revista Debates IESA Abril-Junio, Vol. VII, No. 4. Caracas, Venezuela.
53. Majewski, J. (2008) *Product approach in Polish rural tourism*. New Problems of Tourism
54. Mazón, T. (2007). *Consulta el turismo residencial en el Mediterráneo español*. Universidad de Alicante España. 29/11/2013. Recuperado de:
<http://pensandoturismo.net/el-turismo-residencial-en-el-mediterraneo-espanol/>
55. Mestres, J. R. (1999). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Ediciones Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona.
56. Middleton, T.C. (1994). *Marketing in Travel and Tourism*. Second edition. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd
57. Moutinho, L. (1987). *Consumer Behavior in Tourism*. European Journal of Marketing, vol.21. Nº10
58. Núñez, J. A. y Velázquez A., Francisco J. (2013). *Consulta ¿Son las estrellas un buen indicador de calidad hotelera? Problemas de información*

en un mercado regulado de Forma fragmentada. 28/04/2014 Recuperado de:

<http://www.alde.es/encuentros/anteriores/xiveea/trabajos/n/pdf/102.pdf>

59. Oreja, R. (2000). *Análisis estratégico de la empresa hotelera en Canarias.* Turismo en Canarias. Gobierno de Canarias. FYDE. Caja Canarias e Instituto Universitario de la Empresa de la Universidad de La Laguna. España.
60. Organización Mundial de Turismo (1998). Conferencia de Ottawa. *Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas del turismo.* Manual técnico No.1, p. 22.
61. Organización Mundial de Turismo (2004). *Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas del turismo.* Manual técnico No.3, p. 34.
62. Organización Mundial de Turismo (2004). Panorama del turismo internacional. Manual técnico.
63. Organización Empresarial Europea, Restaurantes y Cafeterías (2013). *Consulta del Sistema de Clasificación Hotelera HotelStars Unión.* 10/04/2014. Recuperado de:
http://www.hosteleriadigital.es/docs/OMMK_HOTREC.pdf
64. Paoli, A. (1980), *La comunicación,* México, Editorial Editor S.A.
65. Paoli, A. (1982), *La comunicación e información,* México, Editorial trillas S.A
66. Parlamento europeo (2006). Consulta Diario Oficial de la Unión Europea. 28/04/2014. Recuperado de: <http://www.cde.ua.es/cde/doce.htm>
67. Planells, M. (2002). *Información turística en destino.* España: Ediciones Síntesis, 2002. 123 p.
68. Perelló, L. (2001). *La planificación como una experiencia decisiva.* PCLA 3
69. Porter, M. (1998a). *Competitive Advance.* New York, USA: The Free Press.
70. Porter, M. (1998b). *The essence of strategy formulate on is coping with the competition.* On competition. New York, USA: The Free Press

71. Powers, P. (1997). *Marketing Hospitality*. Segunda Edición. John Wiley & Son. New York.
72. Quesada, R. (2007). *Elementos del turismo*. Cuarta Edición. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
73. Ramírez M. (2001) *Teoría General del Turismo*, Diana, México.
74. Romero, J. (1979). *Las Comunicaciones*. Bogotá, Acción cultural popular
75. Sancho, A. (2002). «*Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables*». *Annals of Tourism Research en español*.
76. Sandhusen L. R. (2002). *Mercadotecnia*. Pág. 385 Editorial CECSA
77. Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (1999) *Fundamentos de Marketing*. 13va. Edición. Editorial Mc Graw Hill
78. Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo. (2007). *Consulta del nombramiento de pueblo mágico de Bacalar*. 13/02/14. Recuperado de: <http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/noticias/620-bacalar-pueblo-magico-orgullo-de-quintana-roo>
79. Secretaria de Turismo del Estado de Quintan Roo. (2012). *Consulta del Listado de pueblos mágicos*. 08/02/ 2014. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/4986/1/images/ListadoPM_15062012.pdf
80. Secretaria de Turismo del Estado de Quintan Roo. (2012). *Consulta del registro de hoteles del municipio de Bacalar*. 08/01/14. Recuperado de: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Secretaria_de_Turismo_SECTUR
81. Secretaria de Turismo del Municipio de Bacalar (2014). *Consulta del registro de hoteles del municipio de Bacalar*. 25/02/ 2014. Recuperado de:
82. <http://bacalar.qroo.gob.mx/index.php/hospedate-hoteles/directorio-de-hoteles>
83. Schlüter, R. (2006) *Turismo y patrimonio gastronómico. Una perspectiva*. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires
84. Schlüter, R. y Winter, G. (2007) *Turismo. Una perspectiva empresarial*. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires

85. Tapia, A. (1997). *Motivar para el aprendizaje. Teorías y estrategias.* EDEBE. Barcelona
86. Trip Advisor. *Consulta de información hotelera en Bacalar.* 10/04/2014
Recuperado de:
http://www.tripadvisor.com.mx/Search?q=bacalar&lang=+es&geo=&pid=3826&returnTo=http%253A__2F____2F__www__2E__tripadvisor__2E__com__2E__mx__2F__
87. Tribe, J. y Snaith, T. (1998). *From SERVQUAL to HOSTAL: holiday satisfaction in Varadero, Cuba.* Tourism Management
88. Uranga, W. (2004). *Pasos metodológicos del diagnóstico; Documento de la cátedra Planificación de Procesos Comunicacionales.* Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la UNLP. Buenos Aires
89. Vargas, M. (1991). *Estadística.* Vol. 1. Editorial Gráficas Jufer. Granada
90. Vidal, M. (2004). *Tierra de gracia y buenos negocios en el servicio hotelero.* Revista Debates IESA. Diciembre, Vol. XI. No.1. Edición Aniversario. pp. 47-63
91. Westcott, J. (2004). *Información sobre el turismo accesible.* Revista Enterprise. Publicación Comisión Europea. p. 5
92. Zeithaml V. A. y Bitner E. (2002). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* Díaz de Santos, España.
93. Zorrilla, S. (1990). *Introducción a la Metodología de la Investigación.* Aguilar León y Cal Editores. México, pp. 35-45

Anexos

Anexo 1

Questionario clasificación hotelera *HotelStars Union*

Características de la Oferta de Hospedaje en el municipio de Bacalar, Quintana Roo

Dirección:

Fecha:

I. CONDICIONES GENERALES/ÁREAS COMUNES

		* Sólo rellenar campo de puntuación	Puntos	Puntuación	1*	2*	3*	4*	5*
Condiciones generales	1	Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene	-		M	M	M	M	M
	2	Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina ...) funcionan impecablemente	-		M	M	M	M	M
	3	Las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría	-		M	M	M	M	M
	4	Atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas	4						
Entrada	5	Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías	A -		M	M	M	M	M
	5	Falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas	B -						
Áreas públicas	6	Climatización en las áreas públicas del hotel (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno ...)	4			M	M	M	M
	7	Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres	A 3		M	M	M	M	M
	7	Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres, dado que el establecimiento	B -						

			pts.								
Recepción	19	Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio									
		Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	B	3				M	M	M	
	20	Recepción con área de espera con asientos	A	1					M	-	-
		Vestíbulo con asientos y servicio de bebida	B	5						M	-
		Recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida	C	10							M
	21	Fax en la recepción	A	1				M	M	M	M
		Falta fax dado que no hay cobertura telefónica	B	-							
	22	Teléfonos públicos para clientes	A	1				M	M	M	M
		Faltan teléfonos públicos dado que no hay cobertura telefónica	B	-							
	23	Servicio de impresora		2							
	24	Manual de servicios A-Z multilingüe		3				M	M	M	M
	25	Material de información regional disponible en la recepción		1				M	M	M	M
	26	Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el hotel y fuera de éste	A	3				M	M	-	-
		Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el hotel y fuera de éste	B	4						M	M

	27	Servicio de portería o mozo en el aparcamiento		4						M
	28	Mozo de aparcamiento (con personal separado)		8						
	29	Portero (con personal separado)		8						
	30	Conserje (con personal separado)		8						
	31	Botones (con personal separado)		8						
	32	Servicio de equipajes, si se pide	A	2					M	-
		Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	B	5						M
	33	Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van		5				M	M	M
	34	Servicio de relaciones públicas, independiente del Servicio de recepción y conserjería		5						
Depósito	35	Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción)		1			M	M	M	M
Instalaciones para personas minusválidas	36	Categoría A: Libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente. Medidas de practicabilidad de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	A	5						
		Categoría B: Libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesiten una silla de ruedas. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	B	8						

	37	<i>Categoría C: Libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)</i>		5							
	38	<i>Categoría D: Libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)</i>		5							
	39	<i>Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas. Reúne las condiciones de las categorías B, C, D anteriores</i>		7							
Aparcamiento	40	<i>Aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento)</i>	A	3							
	41	<i>Aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)</i>	B	5							
	42	<i>Posibilidad de aparcamiento para autobuses</i>		1							
		<i>Garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento)</i>	A	5							
		<i>Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)</i>	B	8							
Otros	43	Ascensor		15							
	44	Escalera de servicio		3							
	45	Ascensor de servicio		3							
Pago	46	Publicidad clara de los medios de pago		2			M	M	M	M	M
	47	Servicio de línea de crédito para los servicios del hotel		3							

Servicios	48	Servicio de despertador		1		M	M	M	M	M	
	49	Paraguas en la recepción / en la habitación		1							
	50	Revistas actualizadas		1						M	
	51	Prensa diaria		2						M	
	52	Servicio de costura		2						M	
	53	Servicio de transporte o de limusina		2							
	54	Servicio de limpieza de zapatos	A	3							M
		Máquina limpiadora de zapatos en el hotel	B	2							
	55	Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse...)		2							
	56	WC/ Ducha de cortesía para salidas tardías		5							
	57	Habitación de cortesía para entradas y salidas		7							
	58	Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no sólo un mensaje de bienvenida en la televisión)		6							M
	59	Plantas y/o flores naturales en las habitaciones		6							
	60	Servicio de tarde adicional (según servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)		10							M

	61	Servicio de plancha (devolución en una hora)		2									
	62	Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	A	1					M	-	-		
		Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	B	2						M	-		
		Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 12 horas)	C	4							M		
	63	Servicio de cambio de moneda		1									
	64	Servicio de floristería		1									
	65	Servicio de médico		2									
	66	Servicio de alquiler de coches		2									
67	Servicio de alquiler de cochecito para niños		2										
68	Detalle de bienvenida para los clientes		2										

II. HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

Habitaciones	69	Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 14 \text{ m}^2$ (baño incluido)	A	10		M	M	M	M	M			
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 18 \text{ m}^2$ (baño incluido)	B	15									
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 22 \text{ m}^2$ (baño incluido)	C	20									

		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 30 \text{ m}^2$ (baño incluido)	D	25										
	70	Al menos el 80% de los baños/instalaciones sanitarias $\geq 5 \text{ m}^2$		10										
	71	Número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala		3 x unidades máx.1 2 pts.										M
	72	Dobles con sala		2 x doble salón, máx. 6 pts.										M
	73	Habitaciones comunicadas		2										
	74	Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas $\geq 4 \text{ m}^2$	A	10										
		Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas $\geq 8 \text{ m}^2$	B	12										
Equipamientos de baño	87	Al menos el 50% de los baños con luz natural		2										
	88	El 100% de las habitaciones tienen ducha/WC o bañera/WC		1			M	M	M	M	M			
	89	El 80% de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas		10										
	90	Bañera y/o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC	A	1				M	M	M	M	M		
		Bañera y/o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC	B	2										
	91	Bañera de hidromasaje		7										

	92	Columna de ducha de hidromasaje		3						
	93	Lavabo		1		M	M	M	M	M
	94	Bidé		3						
	95	Doble lavabo en las habitaciones dobles		5						
	96	Alfombra de baño		1		M	M	M	M	M
	97	Luz apropiada para el lavabo		1		M	M	M	M	M
	98	Espejo		1		M	M	M	M	M
	99	Enchufe de corriente cerca del espejo		1		M	M	M	M	M
	100	Espejo de tocador	A	1						-
		Espejo de tocador orientable	B	2						M
	101	Espejo de tocador iluminado		1						
	102	Barra o colgador para las toallas		1		M	M	M	M	M
	103	Instalación de calefacción en el baño		3						M
Equipamientos de baño	104	Toallero		1						
	105	Toallero con calefacción incluida		6						
	106	Altavoces en el baño		2						

	107	Teléfono en los baños		2							M	
Comodidades sanitarias	108	Jabón de manos		1			M	M	M	M	M	
	109	Gel de ducha		1			M	M	M	M	M	
	110	Champú		1					M	M	M	
	111	Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)		1 x ítem, máx. 5 pts.							M	M
	112	Recambios de papel higiénico		1			M	M	M	M	M	
	113	Una toalla de mano por persona		1			M	M	M	M	M	
	114	Una toalla de baño por persona		2			M	M	M	M	M	
	115	Toallas extras		1								
	116	Albornoz		4								M
	117	Zapatillas		3								M
	118	Secador de pelo, si se pide	A	1					-	-	-	
		Secador de pelo	B	2					M	M	M	
	119	Taburete de baño		3								M
	120	Papelera de baño		1			M	M	M	M	M	
Comodidades a la hora de dormir	121	Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de	A	1			M	M	M	M	-	

		dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m								
		Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m	B	10						M
		Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00 m x 2,00 m	C	20						
122		10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m		5						
123		Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	A	1		M	M	M	M	M
		Colchones de grosor \geq 25 cm	B	3						
124		Funda nórdica		3						
125		Fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior. (No incluye una simple sábana muletón)		10						
126		Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. Lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación		10						
127		Cuna si se pide		3				M	M	M
128		Dispositivo despertador en la habitación		2						

	129	Mantas bien conservadas		1		M	M	M	M	M
	130	Almohadas bien conservadas		1		M	M	M	M	M
	131	Fundas higiénicas para las almohadas		1		M	M	M	M	M
	132	Almohada adicional, si se pide		1				M	M	-
	133	Dos almohadas por persona		4						M
	134	Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohada		4						M
	135	Manta adicional, si se solicita		2		M	M	M	M	M
Equipamiento de la habitación	136	Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas)		1		M	M	M	M	M
	137	Visillo		1						
	138	Alfombra		1						
	139	Colgador		1						
	140	Galán de noche		1						
	141	Armario adecuado o lugar destinado a la ropa		1		M	M	M	M	M
	142	Estantería / repisas para la ropa		1		M	M	M	M	M
	143	Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación		1		M	M	M	M	M
	144	Control apropiado del ruido de las ventanas		8						

145	<i>Puertas que absorben el ruido o puertas dobles</i>		8							
146	<i>Habitaciones con climatización central ajustable</i>	A	8				M	M	M	
	<i>Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable</i>	B	15							
147	<i>Una silla</i>	A	1			M	M	M	-	-
	<i>Un asiento por plaza</i>	B	2						M	-
	<i>Un asiento confortable por plaza (una silla o una butaca tapizadas), con una mesa</i>	C	4							M
148	<i>Un asiento confortable extra (una silla o una butaca tapizadas) en las habitaciones dobles o en las suites</i>		4							M
149	<i>Mesa o escritorio</i>	A	1			M	M	-	-	-
	<i>Mesa, escritorio o secreter con un espacio mínimo de trabajo de 0,5 m2 y luz adecuada</i>	B	5					M	M	M
150	<i>Enchufe de corriente en la habitación</i>		1			M	M	M	M	M
151	<i>Enchufe adicional cerca de la mesa, el escritorio o el secreter</i>		2					M	M	M
152	<i>Adecuada iluminación en la habitación</i>		1			M	M	M	M	M
153	<i>Mesilla de noche</i>		2					M	M	M
154	<i>Luz de lectura cerca de la cama</i>		2				M	M	M	M
155	<i>Un Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada</i>		3							
156	<i>Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama</i>		2					M	M	M

	157	Un Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		3									
	158	Enchufe de corriente cerca de la cama		1						M	M	M	
	159	Espejo		2						M	M	M	
	160	Espejo de cuerpo entero		3									
Equipamiento de la habitación	161	Lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero)		1						M	M	M	
	162	Papelera		2						M	M	M	
	163	Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos		2									
	164	Televisión en color con mando a distancia	A	2				M	M	-	-	-	
		Televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación	B	6						M	M	M	
	165	Televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación		8									
	166	Satélite con canales nacionales e internacionales		2						M	M	M	
	167	Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños		5									
	168	Obras de Arte originales en las habitaciones		10									
	169	Teléfono móvil, si se pide, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe	A	8									
		Teléfono en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe	B	3					M	M	M	M	M

	170	Acceso a Internet en la habitación (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)	A	8						M	M	
		Falta acceso a Internet dado que no hay cobertura telefónica	B	-								
	171	PC en la habitación	A	2								-
		PC con Internet en la habitación, previa demanda	B	3								M
		PC con Internet en la habitación	C	10								
		Faltan PC en las habitaciones dado que no hay cobertura telefónica	D	-								
	172	Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación	A	6						M	M	M
		Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en la habitación	B	8								
	173	Mini-bar en las habitaciones de hotel (se excluye de los hoteles apartamento)		5							M	M
	174	Máquina de café o tetera con los accesorios correspondientes a la habitación		4								
Limpieza de la habitación cambio de ropa	175	Limpieza diaria de la habitación		1				M	M	M	M	M
	176	Cambio diario de las toallas, si se pide		1				M	M	M	M	M
	177	Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo	A	1				M	M	M	-	-
		Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo	B	2							M	M
	178	Cambio diario de la ropa de cama, si se pide		4								M
Miscelánea	179	Prensa diaria en la habitación		3								

	180	Revista para los clientes en la habitación		1										
	181	Utensilios para escribir y bloc de notas en la habitación		2									M	
	182	Carpeta de correspondencia		2										
	183	Plancha, si se pide		2										
	184	Bolsa de lavandería		1						M	M	M		
	185	Juego de costura, si se pide	A	1										
		Juego de costura en la habitación	B	2										
	186	Calzador en la habitación		1									M	
	187	Utensilios de limpieza de zapatos, si se pide	A	2									-	-
		Utensilios de limpieza de zapatos en la habitación	B	3									M	M
	188	Mirilla en la puerta		2										
	189	Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación		3										
190	Cerradura con tarjeta electrónica		5											

III. RESTAURACIÓN

Bebidas	191	Oferta de bebidas en el hotel		1			M	M	M	M	M		
	192	Dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel		1									

	193	Oferta de bebidas en la habitación. Como mínimo de 5 tipos de bebidas		3								M	
	194	16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	A	2								-	
		24 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	B	4								M	
Comedor	195	Desayuno amplio: Incluye, como mínimo, una bebida caliente (por ejemplo, café o té), un zumo de fruta, frutas o ensalada de frutas, variedades de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso	A	1			M	M	-	-	-	-	
		Desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: Incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales	B	2					M	-	-	-	
		Desayuno con amplio bufete con servicio o menú a la carta equivalente, con productos de las Islas	C	5							M	M	
		196	Menú de desayuno en la carta equivalente para servicio de habitaciones		2								M
		197	Tiempo de desayuno de tres horas como mínimo		4								
		198	Tiempo de comida de dos horas como mínimo		3								
		199	Tiempo de cena de tres horas como mínimo		4								
		200	Desayuno temprano		4								
		201	Cena fría para llegadas tardías al hotel		4								
		202	Menú con servicio a la carta		5								M

Comedor	203	<i>Oferta de comida para servicio de habitaciones hasta las 22.00 h</i>	A	6							-
		<i>Oferta de comida para servicio de habitaciones 24.00 h</i>	B	10							M
	204	<i>Áreas de restauración con capacidad para el 60% de los clientes</i>	A	6			M	M	M	M	-
		<i>Áreas de restauración con capacidad para el 80% de los clientes</i>	B	9							M
		<i>Áreas de restauración con capacidad para el 100% de los clientes</i>	C	15							
		<i>Áreas de restauración de capacidades inferiores o sin, dado que no ofrece el servicio</i>	D	-							
	205	<i>Restaurante temático individual independiente del principal</i>		5 (3 x u. extra) Max. 14 pts.							
	206	<i>Comedor con terraza exterior para meriendas y cenas</i>		4							
	207	<i>Servicio de snack</i>		3							
	208	<i>Cocina en directo (show cooking)</i>		8							
	209	<i>Cata de vinos de las Islas, al menos 1 día a la semana</i>		5							
	210	<i>Cata de aceites de las Islas, al menos 1 día a la semana</i>		5							
211	<i>Menús especiales (menú infantil, vegetariano, para celíacos, etc.)</i>		8								
212	<i>Menús temáticos o cenas de gala, al menos dos por semana</i>		2								

	213	Menú a medida del cliente		6						
	214	Menú con productos ecológicos y/o de las Islas		8						

IV. OCIO/TIEMPO LIBRE

Equipamientos e instalaciones	215	Peluquería		9						
	216	Tienda/boutique		3						
	217	Área infantil (sala de juegos, patio de recreo)		4						
	218	Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m ² con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo		4						
Balnearios(Spa)/curas de belleza	219	Recepción atendida		5						
	220	Vestuarios separados para hombres y mujeres		1						
	221	Servicio de bebidas en el balneario (spa)		2						
	222	Venta de productos de cosmética		2						
	223	Solárium		2						
	224	Masajes, con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m ² (por ejemplo, masaje corporal, drenaje linfático, shiatsu, reflexología podal)		2 x cabina máx. 6 pts.						
	225	Sala separada de relajación con una dimensión mínima de 20 m ²		3						

	226	Sala polivalente		3							
	227	Jacuzzi		3							
	228	Ducha de aceites esenciales		3							
	229	Sauna (con un mínimo de seis asientos)		5 x tipos de sauna, máx. 15 pts.							
	230	Sala de belleza, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m ² , y oferta mínima de cuatro tratamientos de belleza diferentes (como, por ejemplo, manicura, pedicura, peeling, masaje anti estrés ...)		5							
	231	Zona de baños /piscinas, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m ² donde se ofrecen cuatro tratamientos diferentes como mínimo (por ejemplo, baños, hidroterapia, baños turcos, kneipp, moor ...)		5							
	232	Gruta de hielo		5							
Piscinas	233	Piscina exterior	A	10						M	M
		Piscina exterior, en el supuesto de hoteles y hoteles apartamento de ciudad	B	10							
	234	Piscina interior climatizada y de unas dimensiones mínimas de 40 m ²		15							
	235	Piscina infantil		8							
	236	Jacuzzi exterior		6 (3 pts. x extra)							
				Máx. 15 pts.							

237	Número de hamacas para el 100% de plazas	A	10						
	Número de hamacas \geq 75% de plazas	B	8						
	Número de hamacas \geq 50% de plazas	C	5						
	Número de hamacas $<$ 50 % de plazas	D	2						
238	Mesita al lado de la hamaca		2						
239	Toalla para la piscina		4						
240	Parque acuático en la piscina		8						
Miscelánea/diversos	241	Programa de animación infantil		3					
	242	Programa de animación diurna		3					
	243	Programa de animación nocturna		3					
	244	Niñera para los niños, si se pide		1					
	245	Cuidado de los niños dentro del hotel (para niños hasta tres años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado		10					
	246	Cuidado de los niños dentro del hotel (para niños a partir de cuatro años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado		10					
247	Caseta mini club		8						
248	Servicio de equipos deportivos		2						

	249	Servicio de bicicletas		3						
	250	Zonas ajardinadas propias del hotel (50 m ² /plaza)	A	20						
		Zonas ajardinadas propias del hotel (20 m ² /plaza)	B	15						
		Zonas ajardinadas propias del hotel (10 m ² /plaza)	C	10						
		Zonas ajardinadas propias del hotel (5 m ² /plaza)	D	5						
		Zonas ajardinadas propias del hotel superiores a 250 m ²	E	1						
	251	Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza		15						
Instalaciones deportivas	252	Pista multiuso deportiva (baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.)		8						
	253	Minigolf		8						
	254	Campo de golf en el mismo hotel		10						
	255	Facilidades para la práctica de golf		8						
	256	Squash independiente		8						
	257	Pista de tenis independiente		8						
	258	Pista de pádel independiente		8						
	259	Pista de voleibol independiente		8						
	260	Pista de fútbol sala independiente		8						

261	<i>Pista de baloncesto independiente</i>		8							
262	<i>Tenis mesa</i>		2							
263	<i>Mesa de billar</i>		2							
264	<i>Petanca</i>		3							
265	<i>Garaje para bicicletas</i>		6							
266	<i>Centro de ciclismo interior spinning</i>		8							
267	<i>Centro de ciclismo profesional</i>		15							
268	<i>Deportes náuticos (propios del hotel: vela, surf, windsurf, etc.)</i>		10							

IV. PLANES/PREPARACIÓN/ADAPTACIÓN DE LA OFERTA

269	<i>Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja</i>		5		M	M	M	M	M
270	<i>Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento</i>		7		M	M	M	M	M
271	<i>Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes</i>		5						
272	<i>("cliente misterioso"): Llevada a cabo por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incognito) como, por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores</i>		15						

	273	Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED		14						
	274	Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")		18						
	275	Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS		18						
	276	Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones		5				M	M	M
	277	Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico		5						
	278	Plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por Internet		1				M	M	M
	279	Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web		5						
	280	Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento		5						

IV. INSTALACIONES PARA CONGRESOS/CONFERENCIAS

Salas	281	Sala/s de conferencias de 36 m ² a 100 m ² como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m	A	5						
		Sala/s de conferencias, mayor de 100 m ² con altura del techo de un mínimo de 2,75 m	B	8						
		Sala/s de conferencias, mayor de 250 m ² y con altura del techo de un mínimo de 3,00 m	C	10						
	282	Oficina de conferencias /sala de juntas. Servicio de mecanografía, como complemento de una sala de conferencias		1						

	283	Salas de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	4						
	284	Servicio de secretaria (con oficina separada y personal disponible)	3						
	285	Servicio de conferencias (con departamento separado, diferente personal).	5						
Telecomunicaciones/medios de comunicación	286	Teléfono, como mínimo para cada sala de conferencias	1						
	287	Acceso a Internet (por ejemplo, banda ancha, WLAN ...), como mínimo para cada sala de conferencias	2						
	288	Proyector , como complemento para cada sala de conferencias	2						
	289	Material para workshops como complemento para cada sala de conferencias	1						
	290	Tableros de anuncios como complemento para cada sala de conferencias	1						
	291	Un paleógrafo para cada sala de conferencias	1						
Equipos/Tecnología	292	Pantalla de proyección (apropiada a la altura del techo y las dimensiones de la sala, como mínimo, 1,50 m x 1,50 m) como complemento de una sala de conferencias	1						
	293	Colgador, armario o consigna para las chaquetas, como complemento para cada sala de conferencias	1						
	294	Mesa del orador o ponente como complemento para cada sala de conferencias	1						
	295	Enchufes de corriente suficientes, alargador y distribuidor de corriente, como complemento para cada sala de conferencias	1						
	296	Luz natural en la sala de conferencias y posibilidad de oscurecer la sala, como complemento para cada sala	5						

		<i>de conferencias</i>								
	297	<i>Iluminación apropiada con luz artificial regulable o segmentada por bandas, como complemento para cada sala de conferencias</i>		2						
	298	<i>Aire acondicionado individual y ajustable, como complemento para cada sala de conferencias</i>		3						

IV. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

General	299	<i>Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento</i>		3						
	300	<i>Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones</i>		2						
Energía	301	<i>Optimización de la contratación de energía</i>		2						
	302	<i>Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente</i>		2						
	303	<i>Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades de alojamiento</i>		3						
	304	<i>Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica</i>		2						
	305	<i>Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente</i>		1						
	306	<i>Reguladores de potencia</i>		1						
Iluminación	307	<i>Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores</i>		2						

	308	Luminarias de vapor de mercurio o sodio en las zonas de iluminación nocturna permanente	2						
	309	Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica	2						
Energías renovables	310	Utilización de energías alternativas siempre que sea posible	2						
	311	Utilización de energía solar por generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código técnico de la edificación	3						
	312	Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	1						
Instalación técnica	313	Utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil	2						
	314	Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas	2						
	315	Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización	2						
Agua	316	Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos mono mando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal	2						
	317	Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros	2						
	318	Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	2						
	319	Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros	2						

Jardines y exteriores	320	<i>Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín</i>		2						
	321	<i>Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada</i>		2						
Residuos	322	<i>Recogida selectiva de residuos</i>		2						
	323	<i>Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes</i>		2						
Piscinas	324	<i>Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro</i>		2						

PUNTUACIÓN OBTENIDA:

PUNTACIÓN PARA LA CATEGORIA CORRESPONDIENTE		*	**	***	****	*****
<i>TOTAL HOTELES</i>	<i>PUNTACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORIA</i>	120	200	300	500	700
	<i>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR"</i>			450	650	
	<i>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO"</i>					950

Anexo 2

Listado de hoteles de Bacalar

1. Cabañas Akal ki

Ubicación: Km 12.5 carretera 307

No. de Habitaciones: Nueve (Cabañas Boutique)

Categoría: Cuatro Estrellas

Servicios: Masajes, lavandería, niñera, temazcal, internet, estacionamiento, boutique, restaurante (Cocina mexicana e internacional), tienda, salón para eventos, actividades deportivas.

2. Hotel América

Ubicación: Av. Cinco entre calle 30 y calle 32

No. de Habitaciones: 20

Categoría: Dos Estrellas

Servicios: Seguridad 24 horas, estacionamiento con costo adicional, servicio de traslado con costos adicional, internet

3. Amigo's Hotelito

Ubicación: Av. Costera Lote D Mza. 4

No. de Habitaciones: 5

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Aire acondicionado y ventilador, baño privado con agua caliente, terrazas privadas con vista a la laguna, televisión, internet, sala comunal

4. Hotel Bacalar Mágico

Ubicación: Calle 8 entre la Avenida 3 y 5

No. de Habitaciones: 12

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Aire acondicionado, baño privado, televisión, internet, excursiones en barco, información turística.

5. Suites Villas Bakalar

Ubicación: Avenida 3 entre calles 28 y 30. Col Mario Villanueva.

No. de Habitaciones: 15 Villas

Categoría: Cuatro Estrellas

Servicios: Aire acondicionado, terrazas privada, piscina, playa privada, cafetería, salón de televisión, internet, cocina completa, snack-bar, actividades deportivas.

6. Cabañas Club

Ubicación: Avenida Costera entre calles 24 y 26

No. de Habitaciones: 9 cabañas

Categoría: Sin categoría

Servicios: Bungalós equipados con hamacas, baño privado y artículos de aseo, internet.

7. Hotelito Caribe

Ubicación: Calle 20 entre avenida 5 y 7

No. de Habitaciones: 4

Categoría: Sin categoría

Servicios: Internet, televisión, baño privado, servicio diario de cama

8. Hotel Casa Corazón

Ubicación: Avenida Costera N. 471

No. de Habitaciones: 12

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Internet, actividades deportivas, paseos en barco, salón compartido, sala de meditación, estacionamiento

9. Casita Carolina

Ubicación: Avenida Costera entre 18 y 20

No. de Habitaciones: 6

Categoría: Sin categoría

Servicios: Servicio de limpieza, muelle de natación, internet, actividades deportivas.

10. Villas Colibrí

Ubicación: Calle 10, esquina avenida 12

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin categoría

Servicios: Agua caliente, aire Acondicionado, alberca, salón de eventos, Temazcal, Televisión /cable, cocina con horno de leña y asadores, estacionamiento, renta de bicicletas

11. Motel Dana Express

Ubicación: Carretera Federal Bacalar-Cancún Km. 23 entronque Bacalar - Reforma

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin categoría

Servicios: Televisión / cable, terraza, aire acondicionado, consigna de equipaje y servicio de lavandería.

12. Villas Ecotucan

Ubicación: Km 27.3 carretera 307

No. de Habitaciones: 10 cabañas / 5 Villas

Categoría: Sin categoría

Servicios: Playa privada, internet, restaurante, zona de relajación, biblioteca, actividades al aire libre, terraza, paseos en kayak, recorridos en bicicleta, vistas guiadas, estacionamiento.

13. Hotelito el Nido del Quetzal

Ubicación: Avenida 3 esquina calle 38

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin categoría

Servicios: Información turística, kayaks, televisión, aire acondicionado

14. Hotelito el Paraíso

Ubicación: Calle 14 s/n, Avenida costera y laguna Bacalar

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin categoría

Servicios: asador, muelle, palapa, estacionamiento, información turística

15. Hotel Flamboyanes

Ubicación: Avenida Libramiento entre calles 36 y38

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin categoría

Servicios: Agua Caliente, Aire Acondicionado, Estacionamiento, Paseos en Lancha, TV Satélite.

16. Hotel Hacienda Bacalar

Ubicación: Calle 10 entre Avenida 9 y 11

No. de Habitaciones: 15

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Información turística, internet, estacionamiento, desayunador, renta de bicicletas, consolas de videojuegos, aire acondicionado, terraza amueblada, cafetería, supermercado, salón de juegos, servicio de alquiler de hamacas y bicicletas.

17. Hotel Los Aluxes

Ubicación: Avenida costera Número 69

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Spa, restaurante, internet, televisión, aire acondicionado, terraza.

18. Cabañas Kiin Yeettel Ha

Ubicación: Km. 20 carretera Chetumal

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin información

Servicios: Sin información

19. Cabañas Ecorománticas Kuuch Kaanil

Ubicación: Km. 26.5 carretera 307 Chetumal - Cancún

No. de Habitaciones: 10 cabañas

Categoría: Cuatro Estrellas

Servicios: Zona de estar, baño privado, restaurante bife y a la carta, bar, kayaks, tirolina, actividades al aire libre

20. Hotelito La Ceiba

Ubicación: Avenida 3 calle 8 y 10 Magisterial

No. de Habitaciones: 10 cabañas

Categoría: Sin información

Servicios: Agua fría y caliente, aire acondicionado, televisión/cable, baño privado, internet, cocineta, comedor.

21. Hotel Laguna Bacalar

Ubicación: Avenida costera No. 479

No. de Habitaciones: 35 habitaciones

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Agua fría y caliente, aire acondicionado, televisión/cable, baño privado, internet, excursiones en barco, piscina, restaurante, terraza, recorridos, renta de autos, cambio de divisas, estacionamiento.

22. Hotel Jireh

Ubicación: Avenida Libramiento entre calles 22 y 24

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin información

Servicios: Información turística, agua caliente, aire acondicionado, televisión, alberca, palapa, estacionamiento

23. Cabañas María's

Ubicación: Km. 21 carretera Bacalar- Cancún

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin información

Servicios: Sin Información

24. Posada la Nueva Esperanza

Ubicación: Avenida entre calle 22 y 24 Col. Centro

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin información

Servicios: Sin Información

25. Hotel Puerta del Cielo

Ubicación: Km. 23 carretera 307

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Tres Estrellas

Servicios: Información turística, restaurante, alberca, agua caliente, aire acondicionado, televisión, muelle, paseos en lancha, sala de reuniones.

26. Hotel Rancho Encantado

Ubicación: Km. 24 carretera 307

No. de Habitaciones: 16 cabañas

Categoría: Sin información

Servicios: Restaurante, bar, internet inalámbrico, spa y jacuzzi exterior, embarcadero privado, bañera hidromasaje, mini-bar, consigna de equipaje, información turística, kayak.

27. Posada Casa Madrid

Ubicación: Calle 22 entre avenida 11 y 13

No. de Habitaciones: Sin información

Categoría: Sin información

Servicios: Sin información.

