

Terminología de los establecimientos de alojamiento turístico

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.44.02:12

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	ii
1 OBJETO.....	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4 TÉRMINOS GENERALES	1
5 TÉRMINOS DE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE ALOJAMIENTO.....	2
6 TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN.....	5
7 TERMINOS RELATIVOS AL TIPO DE TARIFA.....	6
8 TÉRMINOS RELATIVOS A LOS TIPOS DE HABITACIONES	6
9 TERMINOS RELATIVOS A INSTALACIONES Y AREAS.....	9
10 TÉRMINOS RELATIVOS AL EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y SUMINISTROS	13
11 TÉRMINOS RELATIVOS A LOS SERVICIOS	15
12 TÉRMINOS RELATIVOS AL PERSONAL DE SERVICIO	17
ANEXO A Equivalencia de terminología inglés, francés, alemán, español	20
BIBLIOGRAFÍA	25

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial de organismos de normalización, siendo el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), el representante de El Salvador.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

Esta Norma fue aprobada a partir de la NSR 03.44.02:08; “Terminología de los establecimientos de alojamiento turístico”.

El Comité Técnico de Normalización de Turismo. Hoteles. N° 44, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.44.02:12; “Terminología de los establecimientos de alojamiento turístico”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

Asociación de Hoteles

Asociación de pequeños hoteles de El Salvador

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT

Defensoría del Consumidor

Hotel Sheraton Presidente

Ministerio de Turismo – CORSATUR

Universidad Francisco Gavidia – UFG

Organismo Salvadoreño de Normalización – OSN

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña tiene por objeto establecer la terminología utilizada en los establecimientos de alojamiento turístico, para facilitar la comprensión entre los usuarios, los proveedores de servicios de alojamiento turístico y otros entes relacionados.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica Salvadoreña se aplica a los establecimientos de alojamiento turístico tales como: hotel, resort, hostería, motel o cabañas, apart hotel, lodge, hostel o residencial, establecimientos de hospedaje familiar o bed & breakfast, albergue o refugio y recintos de campamento o camping.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta Norma Técnica Salvadoreña, aplican los términos y definiciones siguientes:

4 TÉRMINOS GENERALES

Clasificación de los alojamientos: para efectos de armonizar con la Organización Mundial de Turismo (OMT), se toma la clasificación de alojamiento turístico como se describe a continuación:

1.	Alojamiento colectivo		
	1.1	Hoteles y establecimientos parahoteleros	
		1.1.1	Hoteles
		1.1.2	Establecimientos parahoteleros
	1.2	Establecimientos colectivos especializados	
		1.2.1	Establecimientos de cura
		1.2.2	Campamentos de trabajos y vacaciones
		1.2.3	Alojamiento en los medios de transporte públicos
		1.2.4	Centros de conferencias
	1.3	Otros establecimientos colectivos	
		1.3.1	Alojamiento de vacaciones
		1.3.2	Alojamiento de camping turístico

		1.3.3	Marinas
		1.3.4	Otros establecimientos colectivos, n.c.o.p. (no clasificados en otra parte)
2.	Alojamiento turístico privado		
	2.1	Alojamiento privado en alquiler	
		2.1.1	Viviendas alquiladas a particulares, familias o agencias profesionales
		2.1.2	Habitaciones alquiladas en casas o apartamentos particulares
	2.2	Alojamiento privado cedido gratuitamente	
		2.2.1	Viviendas secundarias de propiedad privada para fines turísticos
		2.2.2	Hospedajes proporcionados gratuitamente por familiares o amigos
		2.2.3	Otros alojamientos privados, n.c.o.p

4.1**alojamiento**

servicio en el que se proporciona instalaciones para dormir e instalaciones sanitarias

4.2**establecimiento de alojamiento turístico**

aquellos en que se preste comercialmente el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación, que mantenga como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación del huésped cada vez que estos utilicen sus instalaciones; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva

5 TÉRMINOS DE CLASIFICACIÓN POR TIPO DE ALOJAMIENTO**5.1****albergue o refugio**

establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones con baños semi privados o comunes y que dispone de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

5.2**apart-hotel**

establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integran una unidad bajo una misma administración, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada departamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor

5.3**alojamiento familiar**

vivienda y/o dependencia anexa en la cual sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas cómo actividad complementaria de las que desarrollan en forma habitual

5.4**establecimientos parahoteleros**

comprenden hostales, las pensiones, casas de huéspedes, fondas, albergues, residencias para turistas y alojamientos similares organizados por habitaciones y con servicios hoteleros limitados, incluida la preparación de la cama, la limpieza de la habitación y de las instalaciones sanitarias

5.5**establecimientos colectivos especializados**

comprenden aquellos establecimientos destinados a los turistas en los que, tengan o no fines de lucro, las plazas están bajo una administración de tipo comercial común, con unos servicios mínimos comunes (sin incluir arreglo de cama diario), no siendo necesario que estén organizados por habitaciones, sino que, además, pueden estarlo por unidades tipo vivienda, sitios de terreno o dormitorios colectivos y tienen con frecuencia alguna actividad complementaria del alojamiento. Incluyen igualmente los establecimientos de cura, los campamentos de trabajo y vacaciones, los alojamientos en los medios de transporte públicos y los centros de conferencia

5.6**establecimientos de cura**

comprenden los establecimientos para el tratamiento y conservación de la salud dotados de servicios de alojamiento, como estaciones termales, balnearios, clínicas, sanatorios de montaña, centros de convalecencia, hogares para tratamiento geriátrico, centros de cura y mantenimiento físico y otros centros similares

5.7**campamentos**

comprenden instalaciones o establecimientos que proporcionan alojamiento para actividades varias, tales como: vacaciones, trabajos agrícolas, arqueológicos, ecológicos y otros similares

5.8**alojamiento en los medios de transporte públicos**

comprende el alojamiento, con instalaciones para dormir, asociados a servicios de transporte colectivo, del cual es inseparable en cuanto a los gastos; se presta, principalmente, en trenes y barcos

5.9**centros de conferencia**

comprenden los establecimientos de alojamiento especialmente equipados para la celebración de congresos, conferencias, cursos de formación profesional, meditación y religión

5.10**hotel**

establecimiento en el que se presta el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otros tipos de unidades habitacionales privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Dispone además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas, un área para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

Nota 1: Los hoteles comprenden: hoteles, aparto-hoteles, moteles, paradores de carretera, hoteles de playa, clubes residenciales y establecimientos similares con servicios hoteleros complementarios a los de preparación diaria de la cama y limpieza de las instalaciones sanitarias y de la habitación.

5.11**hostal**

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en habitaciones privadas de un edificio, cuyas características constructivas son las de una casa habitación y bajo estas características pueden ofrecer además servicios de alimentación

5.12**motel**

establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, con estacionamiento para vehículos ubicados frente a cada unidad habitacional

5.13**zona de campamento o camping**

área definida, con medios sanitarios, que facilitan cualquiera de las formas siguientes de alojamiento o el espacio para ello, por ejemplo, tiendas, caravanas de turismo, autocaravanas, caravanas residencia de vacaciones, chalet y bungalows, con o sin instalaciones centralizadas de animación, deporte, tiendas y restaurantes

5.14**resort**

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

6 TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

6.1

cadena de establecimientos de alojamiento turístico

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

6.2

franquicia hotelera

concesión de derechos o licencia a una empresa, persona o grupo en un lugar, área o territorio durante un plazo determinado a cambio de un pago periódico para ofrecer y explotar comercialmente un modelo de establecimiento de alojamiento turístico caracterizado por un conjunto de elementos que por si constituyen un sistema, bajo una marca comercial registrada, con sus respectivos criterios de operación

6.3

franquiciante

propietario de una marca comercial, nombres y símbolos registrados que identifican un determinado producto o servicios distintivos, los que ha desarrollado y explotado asociadamente a un número de elementos y que en conjunto constituyen un concepto o sistema

6.4

franquiciatario

persona natural, jurídica o grupo que adquiere los derechos y obligaciones contenidos en un contrato de franquicia

6.5

registro nacional

registro en el cual consta la inscripción de establecimientos de alojamiento turístico clasificados ante el organismo competente, consignándose además la calificación y el número de registro que le hubiere correspondido

6.6

registro de ingreso

procedimiento en el cual el cliente que pernoctará en un establecimiento de alojamiento turístico entrega a este, la información relativa a su identidad y de las personas que le acompañan, se establecen los servicios que se contratan y acepta mediante su firma las condiciones generales señaladas por el establecimiento

6.7

sistema

conjunto de elementos, reglas o principios que, relacionados ordenadamente entre si contribuyen a un determinado objeto

6.8**unidad de administración**

organización responsable de dirigir y coordinar la prestación de los servicios ofrecidos y el total funcionamiento de un establecimiento

7 TERMINOS RELATIVOS AL TIPO DE TARIFA

Los clientes deben tener en cuenta que las tarifas pueden ser por persona o por alojamiento. Los tipos y composición de las comidas pueden variar.

7.1**solo alojamiento**

tarifa en la que el precio de alojamiento no incluye comidas o bebidas, se conoce como Plan Europeo

7.2**habitación y desayuno**

tarifa en la que el precio de alojamiento incluye el desayuno

7.3**habitación con desayuno y almuerzo o cena**

tarifa en la que el precio de alojamiento incluye el desayuno y el almuerzo o cena (Plan Americano Modificado o Media Pensión)

7.4**habitación y alimentación completa**

tarifa en la que el precio incluye alojamiento, desayuno, almuerzo y cena (Pensión Completa o Plan Americano)

7.5**todo incluido**

tarifa en el que el precio incluye comidas, determinadas bebidas, determinadas instalaciones y actividades

8 TÉRMINOS RELATIVOS A LOS TIPOS DE HABITACIONES**8.1****habitación individual o sencilla**

habitación de una cama con instalaciones que permiten dormir a una persona

8.2**habitación doble**

habitación con instalaciones que permiten dormir a dos personas en una cama doble o en dos camas contiguas

8.3**habitación doble (con camas separadas)**

habitación con dos camas separadas con instalaciones que permiten dormir a dos personas

8.4**habitación familiar**

habitación con instalaciones que permiten dormir a tres o más personas, con al menos dos camas aptas para dos adultos cada una

8.5**dormitorio comunitario**

habitación con varias camas con instalaciones que permiten dormir a varias personas que pueden o no formar parte de un grupo determinado

8.6**junior suite**

alojamiento con salón extra en una habitación

8.7**suite**

alojamiento que proporciona instalaciones para dormir y salón separados y conectados

8.8**apartamento**

alojamiento que proporciona instalaciones para dormir y salón con cocina

8.9**estudio**

alojamiento en una habitación con cocina limitada o kitchenette (pequeña estufa que puede ser de mesa, pequeña refrigeradora, mesita con silla para consumir alimentos)

8.10**habitaciones comunicadas**

habitaciones con acceso individual que además se comunican entre sí, mediante puertas interiores

8.11**duplex**

alojamiento proporcionado en dos alturas distintas comunicadas

8.12**áreas de servicio**

zonas de un establecimiento de uso exclusivo de personal

8.13**baño compartido**

cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de dos habitaciones contiguas, teniendo cada una un acceso directo a este, incluye servicios sanitarios, lavamanos y ducha como mínimo

8.14**baño común**

cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de más de una habitación, incluye servicios sanitarios, lavamanos y ducha como mínimo

8.15**baño general**

cuarto o sala de baño destinado a servir los requerimientos de las personas que utilizan las áreas de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico, incluye servicios sanitarios y lavamanos como mínimo

8.16**baño privado**

cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada unidad habitacional, y que por lo general conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente, incluye servicios sanitarios, lavamanos y ducha como mínimo

8.17**cabaña**

unidad habitacional aislada de un establecimiento de alojamiento turístico destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia a una o más personas según su capacidad. En El Salvador también son conocidos como “chalet” o “bungalow”

8.18**servicio sanitario**

área con inodoro y lavamanos para uso individual

8.19**departamento**

unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico cuyas dependencias conforman un todo homogéneo, destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia a una o más personas según su capacidad y, que cuenta como mínimo con los siguientes ambientes: dormitorio, sala de estar, cocina equipada, comedor y baño

8.20**habitación triple**

habitación destinada para la permanencia y alojamiento de tres personas ocupando tres camas individuales o una cama doble y una individual

8.21**habitaciones contiguas**

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

9 TERMINOS RELATIVOS A INSTALACIONES Y AREAS**9.1****bar**

recinto de uso común de un establecimiento, generalmente caracterizado por la presencia de una barra o mostrador destinado al servicio de bebidas alcohólicas y otras

9.2**cafetería**

recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de bebidas y alimentos livianos

9.3**cocina**

sección del establecimiento destinada a la preparación de alimentos

9.4**sala de desayuno, desayunador**

recinto de uso común destinado al servicio de desayuno en establecimientos de alojamiento turístico que no ofrecen otros servicios de alimentación

9.5**comedor**

recinto de uso común de un establecimiento destinado al servicio de alimentos elaborados y bebidas en horarios preestablecidos

9.6**conserjería**

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

9.7**gimnasio**

sala o área de uso común donde se dispone de equipos especialmente diseñados para el acondicionamiento físico de los huéspedes y clientes del establecimiento de alojamiento turístico

9.8**guardarropa**

lugar asignado para el resguardo temporal de prendas o accesorios de vestir de los huéspedes y clientes

9.9**guardería infantil**

área especialmente diseñada para el cuidado de niños pequeños bajo estricta supervisión de una persona responsable y capacitada

9.10**centro termal**

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

9.11**fuentes termal**

lugar donde naturalmente surge agua mineral termal

9.12**instalación termal**

equipamiento e infraestructura especialmente diseñada y dispuesta para el aprovechamiento de las aguas minerales termales

9.13**instalaciones para discapacitados**

soluciones de infraestructura destinada a satisfacer los especiales requerimientos de personas discapacitadas físicamente, por ejemplo, rampas para sillas de ruedas, puertas anchas de acceso a los recintos, lavamanos bajos en baños y otras similares

9.14**jacuzzi**

tina provista de un mecanismo que permite circular en su interior agua a presión

9.15**kitchenette**

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

9.16**oficina de huéspedes, business center**

recinto de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico debidamente amueblado y provisto de equipo tales como PC, impresora, fotocopidora, scanner, teléfonos y/o otros, destinados a suplir a los huéspedes y clientes sus necesidades comunicacionales y administrativas inmediatas. En ocasiones es asistido por una persona capacitada en el funcionamiento de dichos equipos, así como en la entrega de información solicitada por viajeros frecuentes en visitas de negocios

9.17**pasillo exterior**

corredor de circulación peatonal, generalmente techado, que permite el acceso a las habitaciones u otras instalaciones del establecimiento desde las áreas exteriores del edificio

9.18**pasillo interior**

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

9.19**piscina**

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

9.20**recepción**

área de un establecimiento de alojamiento turístico en el cual se cumple con el procedimiento de registro de huéspedes y concentra la información, tanto relativa a los clientes que en él permanecen o lo utilizan, cómo de los servicios que el establecimiento este en condición de prestar

9.21**área de baño o servicio sanitario común**

área destinada al servicio sanitario para uso general y simultáneo

9.22**área de equipaje**

área destinada a la custodia temporal del equipaje de los huéspedes

9.23**área de juegos**

área común que proporciona una variedad de juegos a disposición de los huéspedes

9.24**ruta de evacuación**

vías debidamente señalizadas que, ante una situación de emergencia, conducen hacia el punto de seguridad dentro o fuera del establecimiento

9.25**salón de reuniones**

salón de uso común de acceso controlado, habilitado con el mobiliario adecuado para el encuentro concentrado de personas con fines sociales, profesionales, de negocio, culturales, religiosos u otros similares

9.26**salón de uso múltiple**

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

9.27**área de uso múltiple**

área de uso común de acceso controlado, sin mobiliario fijo permanente, ubicada en un espacio abierto y que puede utilizarse para distintos propósitos dependiendo del equipamiento transitorio con que se le puede dotar

9.28**salón o sala de estar**

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

9.29**sauna**

recinto o cabina de madera u otro material a temperatura, igual o superior de 35 °C, que se utiliza para tomar baños de aire caliente seco o húmedo

9.30**sitio de camping**

terreno delimitado asignado a una persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre para la instalación temporal de tiendas de campaña, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar dentro de un recinto de campamento o camping

9.31**solarium**

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

9.32**spa**

infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud, tales como emanaciones de agua mineral o volcánica, características de mar, condiciones climáticas u otras. En ocasiones se utiliza complementariamente a tratamientos de salud

9.33**suite**

unidad habitacional de un establecimiento de alojamiento turístico compuesta de uno o más dormitorios, baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar y área de trabajo

9.34**tienda**

local comercial ubicado dentro o como parte de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a suplir aquellos artículos que puedan ser requeridos por los huéspedes o clientes, tales como accesorios de vestuario, periódicos, revistas, souvenirs o recuerdos, tabaco, snacks, bebidas, artículos de tocador u otros similares

9.35**unidad habitacional**

unidad básica de venta de un establecimiento de alojamiento turístico, que corresponde al recinto privado que es facilitado para la permanencia y alojamiento de sus huéspedes. Esta puede optar tres modalidades: Habitaciones, cabañas o bungalows, apartamentos

10 TÉRMINOS RELATIVOS AL EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y SUMINISTROS**10.1****artículos de cortesía**

aquellos proporcionados sin costo por el establecimiento de alojamiento turístico en habitaciones, orientados a resolver necesidades básicas de uso frecuente tales como lápices, papel carta, sobres, mapas, lustrador de calzado, pequeños costureros y otros similares

10.2**artículos de baño o tocador**

aquellos proporcionados, sin costo, por el establecimiento de alojamiento turístico en los baños de sus habitaciones para facilitar la permanencia de los huéspedes, como jabón, gorra de baño, champú, y otros similares

10.3**barra de seguridad**

accesorio tipo agarradero fijo a la pared, cuyo objeto es permitir a una persona sujetarse o levantarse, tomándose de ella mientras hace uso de las instalaciones riesgosas tales como duchas, tinas de baño o similares

10.4**cama adicional**

cama, que puede adicionarse temporalmente al mobiliario permanente de una habitación con el propósito de brindar alojamiento a otras personas adicionales

10.5**cama doble, full o matrimonial**

cama para el alojamiento de una o dos personas con un ancho de 1.37 m y un largo de 1.9 m como mínimo

10.6**cama individual o twin**

cama para el alojamiento de una persona con un ancho de 0.99 m y un largo de 1.90 m cómo mínimo

10.7**cama king size**

cama de un ancho de 1.80 m y un largo de 2.0 m cómo mínimo

10.8**cama matrimonial o full**

cama con un ancho de 1.37 m y un largo de 1.90 m cómo mínimo

10.9**cama queen**

cama con un ancho mínimo de 1.60 m y un largo mínimo de 1.90 m

10.10**climatización**

sistema de aire acondicionado que brinda calefacción y/o enfriamiento en un espacio determinado en un rango de temperatura preestablecido

10.11**directorio de servicios**

folleto destinado para uso de los huéspedes de un establecimiento en sus habitaciones en el cual se detallan los servicios ofrecidos por el hotel u otros establecimientos externos y se explica cómo obtenerlos

10.12**área de juegos infantiles**

área o accesorios de un establecimiento de alojamiento turístico especialmente habilitado con diversos implementos diseñados para la entretención de los niños

10.13**menú, carta**

carta gastronómica en la que se describen las ofertas de los distintos platos y alternativas de alimentos y bebidas ofrecidos por cada establecimiento de alojamiento turístico que brinda dicho servicio

10.14**música ambiental**

señal de música, transmitida por canal abierto o cerrado en áreas comunes o las habitaciones de un establecimiento de alojamiento turístico

10.15**portamaletas**

mueble diseñado para ubicar horizontalmente una pieza de equipaje dentro de una habitación permitiendo retirar y/o acomodar su contenido desde una altura conveniente

10.16**pasador**

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

10.17**mini-bar**

pequeño refrigerador disponible en una unidad habitacional conteniendo bebidas, y en ocasiones golosinas, para venta a los huéspedes del establecimiento

11 TÉRMINOS RELATIVOS A LOS SERVICIOS**11.1****actividades deportivas o recreativas**

conjunto de actividades programadas para la entretención de los huéspedes de un establecimiento de alojamiento turístico, diseñadas para ser desarrolladas en forma individual o colectiva

11.2**cliente**

persona que recibe un servicio y por el cual cancela una tarifa o precio pactado

11.3**cobertura nocturna (turn down)**

servicio prestado por la camarera o mucama en una habitación antes de la hora de dormir del huésped, consistiendo en el retiro total o parcial del cubrecama de una cama dejando visibles sus almohadas, cerrado de las cortinas de las ventanas, reemplazo de toallas si fuera necesario, entre otros

11.4**cocina internacional**

oferta gastronómica de platos originarios de distintas culturas y países

11.5**custodia de valores**

servicio de un establecimiento de alojamiento turístico consistente en proporcionar cajas de seguridad

11.6**desayuno americano**

servicio de desayuno consistente en una variedad de panes, mantequilla o margarina, té o café, jugos, leche y alimentos fríos y calientes como queso, fiambres, carnes, huevos, cereales y frutas

11.7**desayuno buffet**

autoservicio de desayuno dispuesto sobre tableros o mesas ofreciendo una amplia selección de alimentos entre los que al menos se incluye aquellos descritos en el desayuno americano

11.8**desayuno continental**

servicio de desayuno que contiene pan, mantequilla, mermelada, jugo de frutas y una bebida caliente

11.9**desayuno continental ampliado**

servicio de desayuno que contiene pan, mantequilla, mermelada, jugo de frutas, una bebida caliente, ampliado por medio de una variedad de pan dulce, quesos y/o embutidos, pudiendo incluirse huevos duros o hervidos

11.10**huésped**

persona que pernocta en un establecimiento de alojamiento turístico

11.11**información turística**

servicio de un establecimiento de alojamiento turístico que proporciona información relativa a los lugares de atractivo turístico del país, como pueden ser horarios de atención, costos, transporte, dirección y mapas de la zona, además de responder a las consultas de formulación frecuente por parte de los huéspedes y clientes

11.12**llamadas de despertar**

servicio consistente en el compromiso adquirido por un establecimiento de alojamiento turístico, generalmente realizado por la recepción, de llamar telefónicamente o tocando a la puerta de la habitación, para asegurarse de despertar al huésped a una hora previamente solicitada

11.13**platos típicos**

oferta gastronómica tradicional originaria de distintas culturas de un mismo país, región o lugar

11.14**reservaciones**

sistema que utiliza mecanismos manuales o electrónicos orientados a entregar el servicio de reserva de algún tipo de alojamiento u otro servicio

11.15**servicio en las habitaciones**

servicio definido, para responder a los requerimientos de alimentos preparados y bebidas para el consumo de los huéspedes en sus respectivas unidades habitacionales

11.16**servicios complementarios**

servicios adicionales ofrecidos a los huéspedes o clientes tales como: lavandería, gimnasio, transporte, comunicaciones, entre otros

11.17**servicio de lavandería**

prestación del servicio de lavado y /o planchado de prendas de vestir de los huéspedes del establecimiento

11.18**servicios médicos de urgencia**

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

11.19**servicio de primeros auxilios**

atención inicial básica brindada por uno o más empleados capacitados del establecimiento de alojamiento turístico a una persona en el caso de un accidente o emergencia de salud, mientras esta es referida o trasladada, de ser necesario, a un servicio médico de urgencia

12 TÉRMINOS RELATIVOS AL PERSONAL DE SERVICIO**12.1****administrador**

persona responsable del funcionamiento de un establecimiento de alojamiento turístico

12.2**ama de llaves**

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

12.3**barman**

persona encargada en el bar de la preparación y presentación de bebidas en sus distintas formas y combinaciones

12.4**botones**

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

12.5**camarera o mucama**

persona encargada de la limpieza, arreglo y disposición de las habitaciones y áreas anexas desde la llegada del huésped y durante su permanencia en el establecimiento

12.6**conserje**

persona encargada de la conserjería de los establecimientos de alojamiento turístico

12.7**chef**

jefe de cocina en los establecimientos de alojamiento turístico que prestan el servicio de alimentación, siendo el responsable de la elaboración de toda su oferta gastronómica

12.8**chef ejecutivo**

jefe de cocina de los establecimientos de alojamiento turístico que prestan el servicio de alimentación, responsable de la elaboración de toda su oferta gastronómica y que adicionalmente, en consideración del gran tamaño de la organización donde se desempeña, cumple con funciones de carácter administrativo

12.9**encargado de reservas**

persona responsable de informar al cliente acerca de la disponibilidad de habitaciones en el establecimiento de alojamiento turístico en fechas futuras, de su precio y características, confirmar una reserva si el cliente acepta las condiciones ofrecidas y entregarle una clave como contraseña por el derecho de uso reservado o utilizar otros mecanismos para tal fin

12.10**mesero**

persona que da atención directa a los clientes en las áreas destinadas al servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de alojamiento o gastronómico, consistente básicamente en tomar la orden de comidas, servir los alimentos y bebidas solicitados, colocar y retirar la vajilla y lencería entre otros

12.11**maestro de cocina**

persona de avanzados conocimientos y experiencia en la manipulación y preparación de alimentos, la que, bajo escasa supervisión, puede dirigir una unidad de producción gastronómica

12.12**jefe de comedor, maitre**

jefe de meseros encargado del perfecto funcionamiento de las áreas destinadas al servicio de alimentos y bebidas de un establecimiento de alojamiento turístico, recibir y atender a los clientes, cuidar de la buena presentación de los platos y del servicio en general

12.13**portero**

persona que se desempeña en la entrada principal de un establecimiento, abre y cierra las puertas de los vehículos en que llegan y salen los clientes dándoles la bienvenida o despidiéndoles, coordina el servicio de estacionamiento y transporte, impide el acceso a personas no autorizadas, informa a los clientes sobre la ubicación y actividades diarias en los recintos del establecimiento y otras funciones similares

12.14**repcionistas**

persona en la recepción de un establecimiento turístico, encargada de registrar a los huéspedes, así como de la atención del público, huéspedes y clientes

12.15**telefonista**

persona asignada al manejo de conmutador telefónico del establecimiento de alojamiento turístico

ANEXO A

Equivalencia de terminología inglés, francés, alemán, español

Tabla A1 - (1 de 5)

English (Inglés)	Français (Frances)	Deutsch (Alemán)	Español
accommodation	hebergement	unterkunft	alojamiento
accommodation rating	classement de l'hébergement	unterkunftseinstufung	clasificación hotelera
air conditioning	air conditionné ; climatisation	klimaanlage	aire acondicionado
all inclusive	tout compris	all inclusive	todo incluido
all-suite hotel	hôtel en suites	all-Suite-Hotel	suite-hotel
aparthotel	...	aparthotel	Apart-hotel
apartment	appartement	apartment	apartamento
apartment complex		apartment-Anlage	complejo de apartamentos
apartment hotel	...	apartment-Hotel	Apart-hotel
crib	lit de bébé	babybett	cuna
baggage room	local à bagages	gepäckraum	cuarto de equipajes
bed and breakfast	chambre avec petit déjeuner	übernachtung mit frühstück	habitación y desayuno
buffet breakfast	petit déjeuner buffet	frühstücksbuffet	buffet de desayuno
bungalow	bungalow	bungalow	bungalow
camper van	autocaravane ou fourgonnette de camping	wohnmobil; caravanette	autocaravana
camping site	terrain de camping	campingplatz	zona de acampada
canal barge	péniche, coche de plaisance	kabinenkreuzer	gabarra de canal
caravan	caravane	caravan	Caravana
caravan holiday home	caravane résidentielle	ferienreisemobil	caravana de vacaciones
caravan holiday home	caravane résidentielle	ferienreisemobil	caravana de vacaciones (más completa)

Tabla A1 – (2 de 5)

English (Inglés)	Français (Frances)	Deutsch (Alemán)	Español
caravan park	village de caravanes	wohnwagenpark	parque o lugar de caravanas
caravanette	caravanette	caravanette	autocaravana
connected rooms	chambres communicantes	verbundene zimmer	habitaciones comunicadas
continental breakfast	petit déjeuner continental	einfaches frühstück	desayuno continental
cot	lit à barreaux	kinderbett	cama con barandal
chalet	chalet	chalet	Chalet
children's play room	salle de jeux pour enfants	kinderspielzimmer	cuarto de juegos para niños
day nursery	garderie d'enfants	kindertagesstätte	guardería
dormitory	dortoir	schlafsaal	dormitorio comunitario
double bed	lit double	doppelbett	cama de matrimonio
double room	chambre double	doppelzimmer	habitación doble
duplex	duplex	duplex; maisonette	dúplex
expanded breakfast	petit déjeuner amélioré	erweitertes frühstück	desayuno ampliado
facilities for disabled	installations pour handicapés	behinderteneinrichtungen	facilidades para discapacitados
family room	chambre familiale	familienzimmer	habitación familiar
farm house	logement à la ferme	bauernhof	granja
fitness room	salle de musculation	fitnessraum	sala de fitness
folding caravan	caravane pliante	zusammenklappbarer caravan	caravana plegable
full board	pension complète	vollpension	pensión completa
full breakfast	petit déjeuner complet	englisches frühstück	desayuno completo
games room	salle de jeux	spielezimmer	sala de juegos

Tabla A1 – (3 de 5)

English (Inglés)	Français (Frances)	Deutsch (Alemán)	Español
garage parking	garage	garage	estacionamiento cubierto
gite rural	gite rural	...	casa rural
grading scheme	système de classement	klassifizierungs-system	sistema de clasificación
guest house	auberge	gasthof	casa de huéspedes
gym	salle de gymnastique	sporthalle	gimnasio
half board	demi-pension	halbpension	media pensión
holiday camp	camp de vacances	ferienlager	campamento de vacaciones
holiday caravan	caravane de vacances	ferienwohnen	caravana vacacional
holiday centre	centre de vacances	ferienzentrum	centro vacacional
holiday park	village de vacances	ferienpark	parque de vacaciones (para caravanas)
holiday village	village de vacances	feriendorf	complejo vacacional
hotel	hotel	hotel	hotel
jacuzzi	jacuzzi	whirlpool	jacuzzi
junior suite	chambre-salon	junior Suite	junior suite
kitchenette	cuisinette	kochnische	cocineta
library	bibliothèque	bibliothek	biblioteca
lounge	salon	lounge	salón
mini-bar	mini-bar	minibar	mini-bar
mobile home	résidence mobile	mobiles zuhause	casa rodante
motel	...	motel	motel
motor home	autocaravane	wohnmobil	autocaravana
mountain refuge	refuge de montagne	berghütte	refugio de montaña
multiple bedded room	chambre à plusieurs lits	mehrbettzimmer	dormitorio con múltiples camas

Tabla A1 – (4 de 5)

English (Inglés)	Français (Frances)	Deutsch (Alemán)	Español
parking	parc de stationnement	parkplatz	Estacionamiento
reading room	salon de lecture	leseraum	sala de lectura
residence	résidence hôtelière	wohnheim	residencia
room only	chambre seule	nur zimmer	solo alojamiento
room with cold and hot running water	chambre avec eau courante chaude et froide	zimmer mit kalt- und warmwasser	habitación con agua fría y caliente
room with shower or bathroom	chambre avec douche ou bains	zimmer mit dusche oder badezimmer	habitación con ducha o baño
room with toilet	chambre avec toilettes	zimmer mit Toilette	habitación con sanitario
sauna	sauna	sauna	sauna
self-catering facilities	équipements de cuisine	selbstverpflegungs-einrichtungen	
single room	chambre individuelle	einzelzimmer	habitación individual
solarium	solarium	solarium	solarium
spa	station thermale	kurort	balneario
spa hotel	hôtel thermal	kurhotel	hotel SPA o de curas
static caravan	caravane stationnaire	feststehender wohnwagen	caravana estática
steam bath	bain de vapeur	dampfbad	baño de vapor
studio	studio	studio	estudio
suite	suite	suite	suite
swimming pool	piscine	schwimmbad	Alberca
tent	tente	zelt	tienda de campaña
tourer	caravane de tourisme	tourer	caravana
touring camp	camp de tourisme	ferienlager	camping
touring caravan	caravane de tourisme	touring caravan	camping para caravanas
touring park	village de tourisme	touring-park	parque turístico

Tabla A1 – (5 de 5)

English (Inglés)	Français (Frances)	Deutsch (Alemán)	Español
trailer tent	remorque	anhänger-zelt	tienda-caravana
tv room	salon de television	fernsehraum	salón de TV
twin room	chambre à deux lits	zweibettzimmer	habitación con dos camas sencillas (separadas)
youth hostel	auberge de jeunesse	jugendherberge	albergue juvenil
...	chambres d'hôtes	privatunterkunft	...
...	pension de famille	pension	pensión familiar
...	chambre d'hôte rurale
...	
...	...	boardinghouse	...
...	maison d'enfants	kindererholungs- heim	...

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *ISO 18513:2003, Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology;*
- [2] *NCh2760: Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico;*
- [3] *UNE-EN ISO 18513. Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología.*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Bld. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte
Edif. INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango,
San Salvador, El Salvador C.A.

NTS 03.44.02:12

ICS 03.200

© Derechos Reservados – 2012