**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Aplicación de procedimientos de *Check-in* en establecimientos de alojamiento. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 260201098. Procesar consumos del huésped de acuerdo con manual operativo y normativa técnica. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201098-01. Caracterizar  establecimiento de  alojamiento de acuerdo  con categoría y portafolio  de servicios. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 01 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Alojamiento, todo un universo por descubrir |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Los fundamentos normativos, técnicos y operativos del proceso de *Check-in* en establecimientos de alojamiento turístico, abordan aspectos clave como la categorización hotelera por estrellas, los tipos de habitaciones y sus características según la categoría, la estructura organizacional del área de recepción, los perfiles del huésped, y el portafolio de servicios complementarios ofrecidos por los hoteles. Todo esto permite comprender los estándares que garantizan la calidad, seguridad y experiencia del cliente en el sector hotelero colombiano. |
| PALABRAS CLAVE | Amenidades, categorías, habitaciones, huésped, portafolio y recepción. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 6. VENTAS Y SERVICIOS. |
| IDIOMA | Español. |

# **TABLA DE CONTENIDOS**

**Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

****

# INTRODUCCIÓN

La categoría de un establecimiento de alojamiento establece un marco de referencia para las expectativas del huésped respecto a la calidad de las instalaciones, los servicios ofrecidos y el nivel de atención recibido. En este contexto, un hotel de cinco estrellas sugiere un estándar de lujo, personalización y excelencia operativa, mientras que los hoteles de una o dos estrellas suelen ofrecer una experiencia más básica, funcional e informal.

La categorización hotelera, regulada en Colombia por la **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH-006**, tiene una relación directa con las tarifas, ya que los establecimientos de mayor categoría implican mayores costos operativos y estándares de calidad superiores, lo que se refleja en precios más elevados.

Asimismo, es importante considerar que el perfil del huésped varía según la categoría: los hoteles de lujo atraen viajeros que valoran exclusividad y servicios *premium*, mientras que los de menor categoría suelen estar dirigidos a familias, mochileros o viajeros de presupuesto limitado.

# DESARROLLO DE CONTENIDOS

# **Regulación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico**

El proceso de formalización en el sector turístico colombiano se sustenta en un marco normativo que reconoce la importancia estratégica del turismo para el desarrollo económico y social del país. Este marco tiene como base la Ley General de Turismo (**Ley 300 de 1996**), la cual ha sido objeto de modificaciones a través de la **Ley 1101 de 2006** y posteriormente por la **Ley 1558 de 2012**.

La Ley 1558 de 2012, al modificar el artículo 1.º de la Ley 300 de 1996, resalta que el turismo constituye una industria esencial para el desarrollo nacional y territorial, con un rol social que demanda protección y promoción especial por parte del Estado.

En cuanto a los establecimientos de alojamiento, el artículo 78 de la Ley 300 de 1996, en su capítulo II, define a los establecimientos hoteleros o de hospedaje como el conjunto de bienes, de propiedad de personas naturales o jurídicas, destinados a la prestación del servicio de alojamiento no permanente (período inferior a 30 días), con o sin oferta de alimentación, servicios básicos, complementarios o accesorios. Esta actividad se realiza bajo la figura contractual del contrato de hospedaje, enmarcando legalmente la operación de dichos establecimientos.

Llamado a la acción

* Ley 300 de 1996.
* Modificada por: Ley 1558 de 2012.

Para ampliar y profundizar en los contenidos abordados, se recomienda consultar el siguiente enlace:

En la práctica, los establecimientos de alojamiento brindan servicios orientados a satisfacer las necesidades de los viajeros. Además del alojamiento, pueden ofrecer alimentación, bebidas, atención personalizada, lavandería, llamadas telefónicas, espacios recreativos y otros servicios que enriquecen la experiencia del huésped.

## **Categorización de los hoteles**

Existen diversas categorías hoteleras que se determinan con base en las comodidades, servicios e infraestructura ofrecidos al huésped, aspectos que inciden directamente en su nivel de confort y bienestar. El sistema de clasificación más común es el de estrellas, en el cual un hotel de cinco estrellas representa el estándar más alto de calidad y servicio, mientras que uno de una estrella ofrece condiciones básicas y limitadas.

****Este sistema de estrellas permite categorizar los establecimientos en función de sus prestaciones, servicios e instalaciones. Sin embargo, es importante destacar que en otros países existen sistemas alternativos de clasificación, como el uso de letras o símbolos (por ejemplo, diamantes).

**En Colombia, el sistema oficial adoptado es el de estrellas.**

La categoría asignada a un establecimiento está regulada por entidades gubernamentales competentes y se basa en el cumplimiento de estándares específicos relacionados con la infraestructura, la calidad del servicio y el perfil del personal; esta regulación busca asegurar un nivel mínimo de calidad que proteja al consumidor y facilite la competitividad del sector.

En Colombia, la **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH-006**: clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje y expone la categorización por estrellas de hoteles, cuya última versión data de 2009 y esta ha sido la referencia técnica utilizada para establecer la categoría de los hoteles. La norma define los criterios que deben cumplirse en términos de infraestructura, servicios ofrecidos y accesibilidad para cada nivel de clasificación.



Actualmente, gran parte de la cadena hotelera del país mantiene su organización de servicios y estándares de calidad con base en los lineamientos de la NTSH-006. La asignación visible de una categoría (de una a cinco estrellas) implica que el establecimiento ha cumplido con los requisitos exigidos para ese nivel, conforme a la norma.

La NTSH-006 evalúa la categorización hotelera considerando aspectos fundamentales como los requisitos de planta física, condiciones de accesibilidad, calidad del servicio y cumplimiento de la normatividad legal vigente.

**Por ejemplo**: en lo que respecta al área de recepción, los requisitos exigidos varían según la categoría del hotel, estableciendo estándares mínimos para garantizar una experiencia adecuada al nivel de servicio esperado.

**Recepción: requisitos de planta según categoría hotelera (según NTSH-006)**

El establecimiento debe, como mínimo garantizar las siguientes condiciones:

**Hotel 1 estrella**:

* 1. Contar con un área habilitada con mostrador para el registro de huéspedes.
  2. Asegurar que la zona exterior inmediata al establecimiento esté limpia, bien iluminada y libre de obstáculos que impidan el acceso directo.
  3. Disponer de una caja o cajilla de seguridad.

**Hotel 2 estrellas:**

* 1. Contar con un área habilitada con mostrador para el registro de huéspedes.
  2. Garantizar que la zona exterior inmediata esté limpia, iluminada y sin barreras que dificulten el ingreso directo.
  3. Disponer de una caja o cajilla de seguridad.

**Hotel 3 estrellas**:

* 1. Contar con un área habilitada con mostrador para el registro de huéspedes.
  2. Mantener la zona exterior inmediata limpia, bien iluminada y libre de obstáculos.
  3. Proveer convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud del huésped.
  4. Disponer de caja o cajilla de seguridad.
  5. Contar con un espacio cerrado y amplio que permita custodiar de forma segura el equipaje de los huéspedes, asegurando su identificación clara y la correcta entrega a sus propietarios.

**Hotel 4 estrellas**:

* 1. Disponer de un área con mostrador para el registro de huéspedes.
  2. Contar con una sala de recibo independiente del área de recepción.
  3. Garantizar que el acceso exterior inmediato esté limpio, iluminado y libre de obstáculos.
  4. Tener un espacio independiente para la recepción de asistentes a eventos (cuando aplique).
  5. Ofrecer convertidores de voltaje y adaptadores de corriente bajo solicitud.
  6. Contar con caja o cajilla de seguridad.
  7. Disponer de un área cerrada y segura para el almacenamiento de equipaje, con identificación visible que garantice su entrega al propietario correspondiente.

**Hotel 5 estrellas:**

* 1. Contar con un área habilitada con mostrador para el registro de huéspedes.
  2. Tener una sala de recibo independiente del área de recepción.
  3. Garantizar condiciones óptimas en la zona exterior inmediata: limpieza, iluminación y accesibilidad.
  4. Disponer de un espacio separado para recibir a asistentes a eventos (cuando sea aplicable).
  5. Ofrecer convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud del huésped.
  6. Contar con caja o cajilla de seguridad.
  7. Tener un área amplia y cerrada destinada a la custodia segura del equipaje, con sistemas de identificación que aseguren su correcta entrega.

La presente norma tiene como objeto definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5, de acuerdo con los requisitos de planta, de accesibilidad y de servicio.

Llamado a la acción

* Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006, primera actualización. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. 2009.

Para ampliar y profundizar en los contenidos abordados, se recomienda consultar el siguiente enlace:

## **1.2 Portafolio de servicios en establecimientos de alojamiento**

El portafolio de servicios es un documento institucional, físico o digital, conocido como *brochure,* el cual reúne de manera organizada y detallada la oferta de servicios que presta un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en concordancia con los diferentes departamentos que lo integran. Su propósito principal es comunicar a los clientes actuales y potenciales las ventajas, beneficios y alcances de los servicios disponibles, funcionando como una herramienta de presentación y posicionamiento comercial.

Además de describir los servicios, este documento proporciona información clave sobre la identidad y trayectoria del establecimiento, incluyendo aspectos como el nombre comercial, años de operación, misión, visión, objetivos organizacionales, socios estratégicos, proveedores, clientes atendidos y datos de contacto, entre otros elementos relevantes (Carvajal, 2016).

El portafolio no solo facilita la toma de decisiones por parte del cliente, sino que también proyecta la imagen institucional del establecimiento, fortaleciendo su credibilidad y diferenciación en el mercado.

Llamado a la acción

* Definición del portafolio

Para ampliar y profundizar en los contenidos abordados, se recomienda consultar el siguiente enlace:

Para afianzar el conocimiento se invita a ir al siguiente video

Enlace <https://www.youtube.com/watch?v=mkIdPKBfpXc>

El portafolio de servicios de un establecimiento hotelero incluye una oferta diferenciada de servicios complementarios, los cuales varían según la categoría del hotel; esta oferta responde tanto a las necesidades básicas de los huéspedes como a su expectativa de confort, bienestar y recreación durante su estancia.

**En los hoteles de 1 y 2 estrellas, los servicios complementarios básicos suelen limitarse a:**

* Servicio de teléfono.
* Servicios adicionales como la gestión de reservaciones para *tours* turísticos.

**En los hoteles de 3 estrellas, se incorporan servicios más diversos. Entre los complementarios básicos se encuentran:**

* Teléfono público disponible para los huéspedes.
* Información sobre servicios de restaurante, comedor y otras áreas complementarias del hotel.
* Un equipo de cómputo con acceso a internet.
* Servicio de lavandería.

**Como servicios adicionales, estos hoteles pueden ofrecer:**

* Gestión de reservación de *tours* y espectáculos locales.
* Alquiler de vehículos.
* Diversos medios de pago habilitados para comodidad del huésped.

**En los hoteles de 4 estrellas, la gama de servicios se amplía tanto en lo básico como en lo complementario.**

Los servicios básicos incluyen:

* Teléfono disponible en áreas públicas.
* Información completa sobre servicios de alimentación y otros complementarios.
* Centro de negocios con al menos dos equipos de cómputo con *software* actualizado (incluyendo fotocopiadora, impresora, acceso a internet y teléfono).
* Servicio de lavandería.
* Servicio de salón de belleza (propio o contratado).
* Servicio de asistencia médica 24 horas (propio o contratado).

**Entre los servicios adicionales figuran:**

* Reservas para *tours* y espectáculos.
* Acceso facilitado a servicios médicos.
* Seguro para huéspedes.
* Alquiler de vehículos.
* Pagos habilitados en múltiples plataformas.

**Los hoteles de 5 estrellas deben ofrecer, además de los anteriores, un nivel superior de atención.**

Entre sus servicios básicos se encuentran:

* Teléfono disponible en todas las áreas comunes.
* Información detallada sobre los servicios del hotel.
* Centro secretarial o de negocios con condiciones avanzadas de operación.
* Lavandería profesional.
* Salón de belleza y asistencia médica permanente dentro de las instalaciones, ya sea propio o tercerizado.
* Venta directa de productos artesanales nacionales dentro del establecimiento o en su entorno inmediato.

En general, los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas, al contar con una mayor infraestructura y especialización por áreas, disponen de una estructura organizacional interna que permite ofrecer servicios complementarios a través de diferentes departamentos.

***Tabla 1. Departamentos o áreas y servicios del hotel***

|  |  |
| --- | --- |
| **Departamentos** | **Característica** |
| **Departamento de alojamiento** | Conformado por las áreas de recepción, conserjería y pisos. Es responsable de garantizar la calidad de la estancia, desde la reserva hasta el C*heck-out*, incluyendo la supervisión del estado de las habitaciones. |
| **Departamento de recepción** | Administra el ingreso, permanencia y salida de los huéspedes. Además, centraliza la atención de solicitudes, reclamos o necesidades especiales, y coordina la información diaria que se transmite a otras áreas del hotel. Brinda servicios como botones, conserjería y llamadas de despertador. |
| **Departamento de alimentos y bebidas** | Encargado de gestionar el restaurante, cocina, banquetes, barras, *room service* y utilería. Representa una de las principales fuentes de ingresos complementarios del hotel. |
| **Área de lavandería** | Realiza el lavado, desinfección y mantenimiento de lencería (sábanas, toallas, fundas, etc.) y ofrece servicios de lavandería para huéspedes. |
| **Áreas de entretenimiento y bienestar** | Diseñadas para la relajación y la interacción social, incluyen:   * *Spa* * *Jacuzzi* * Zonas húmedas (sauna, turco) * Piscina * Gimnasio * Juegos de mesa * Actividades al aire libre (canchas deportivas) * Discoteca * Bar * Espectáculos en vivo * Áreas infantiles |
| **Departamento de *marketing* y recreación** | Organiza actividades de valor agregado para los huéspedes, tales como:   * *Tours* guiados a sitios de interés. * Senderismo. * Eventos sociales, empresariales o culturales. |
| **Departamento de mantenimiento** | Se encarga del correcto funcionamiento de las instalaciones. Realiza inspecciones periódicas y atiende con prontitud los requerimientos de reparación y mantenimiento en habitaciones, áreas comunes y servicios generales. |
| **Servicios adicionales del establecimiento** | * Acceso a internet (wifi). * Espacios de *coworking.* * Salones para fumadores. * Alquiler de equipos deportivos. * Áreas *pet friendly.* * Servicio de parqueadero. |

Llamado a la acción

* La Gloria – Mompox – Hotel

Revise un ejemplo de portafolio de servicios de establecimiento de alojamiento:

# **Tipos de habitaciones y sus características**

Dentro de los establecimientos de alojamiento y hospedaje encontramos los siguientes tipos de habitaciones con sus características:

**Habitación sencilla**

Diseñada para alojar a una persona. Generalmente está equipada con una cama individual cuyas dimensiones estándar son 1,00 m de ancho por 1,90 m de largo.

**Habitación doble**

Apta para dos personas. Puede contar con una cama doble de 1,40 m x 1,90 m o con dos camas sencillas de 1,00 m x 1,90 m. Cuando dispone de dos camas sencillas, también se denomina habitación *twin*.

**Habitación triple**

Configurada para tres personas. Comúnmente incluye una cama doble y una cama sencilla, o tres camas sencillas de 1,00 m x 1,90 m.

**Habitación cuádruple**

Capacidad para cuatro personas. Su configuración varía entre dos camas dobles, una cama doble con dos sencillas, cuatro camas sencillas o combinaciones con camarotes.

**Habitación quíntuple**

Diseñada para alojar a cinco personas. Las posibles distribuciones incluyen dos camas dobles y una sencilla, una cama doble con tres sencillas, o cinco camas sencillas, pudiendo incorporar camarotes.

**Habitación familiar**

Destinada a grupos de 6 a 7 personas. Su mobiliario puede incluir combinaciones de camas dobles, sencillas y/o camarotes, según el diseño del establecimiento.

**Habitación matrimonial**

Diseñada para parejas. En hoteles de 3 a 5 estrellas, se equipa con cama *queen size* (1,60 m x 1,90 m). En hoteles de 1 y 2 estrellas, la cama tiene medidas estándar de 1,40 m x 1,90 m.

**Habitación *junior suite***

Unidad que combina una habitación estándar con un salón adicional. Permite alojar más personas mediante camas auxiliares o sofá camas. Se encuentra en establecimientos de 3 a 5 estrellas.

**Habitación *suite***

Unidad de alojamiento de alta gama. Dispone de dos habitaciones, salón con área de estar y comedor, y dos baños. Tiene capacidad para hasta seis personas y es propia de hoteles de 3 a 5 estrellas.

## **Estandarización de habitaciones según categoría hotelera (NTSH-006)**

La clasificación por estrellas de los hoteles en Colombia, conforme a la Norma Técnica Sectorial NTSH-006, establece requisitos mínimos en dotación, mobiliario, confort y servicios para las habitaciones estándar. A mayor número de estrellas, se exige un nivel superior de calidad, comodidad, tecnología y personalización de la experiencia del huésped.

⭐ **Hotel 1 estrella: estándar básico funcional**

**Mobiliario básico:**

* Camas con colchones rotados según cronograma.
* Una mesa de noche por habitación.
* Espacio para guardar ropa (estante, armario o perchero).
* Un elemento decorativo (cuadro, planta, etc.).
* Una toma eléctrica libre disponible para el huésped.
* Iluminación general en toda la habitación.

**Equipamiento y servicios:**

* Televisor de mínimo 14 pulgadas con señal de televisión y control remoto.
* Información turística impresa de la ciudad o región.
* Tarifas visibles dentro de la habitación.

**Lencería y aseo personal**:

* Una almohada y una toalla de cuerpo por huésped.
* Una toalla de manos por cada dos personas.
* Todos los elementos deben estar en buen estado (sin manchas ni roturas).

**Baño privado:**

* Lavamanos, sanitario con aro y tapa, ducha.
* Piso antideslizante.
* Espejo y pasamanos de seguridad.

⭐⭐ Hotel 2 estrellas: estándar con elementos adicionales de confort.

**Mobiliario mejorado:**

* Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble.
* Silla o poltrona para descanso.
* Lámpara adicional (además de la iluminación general).

**Seguridad y orientación:**

* Instrucciones visibles de emergencia y evacuación.

**Tecnología y servicios:**

* Televisor de 14 pulgadas mínimo con señal de televisión nacional.
* Control remoto, tarifas visibles, información turística.
* Conexión eléctrica en el baño con identificación del voltaje.

**Baño completo:**

* Igual que en hotel 1 estrella, incluyendo conexión eléctrica y pasamanos.

⭐⭐⭐ Hotel 3 estrellas: estándar con servicios ejecutivos.

**Mobiliario y confort:**

* Closet con entrepaños.
* Espejo de cuerpo entero y portamaletas.
* Caja de seguridad.
* Dos lámparas (de escritorio o de noche).
* Silla o poltrona cómoda.

**Tecnología y conectividad:**

* Televisor de mínimo 19 pulgadas con canales nacionales e internacionales.
* Teléfono en la habitación.
* Acceso garantizado a internet (wifi o red física) sin interferir con el teléfono.

**Atención personalizada:**

* Servicio de minibar (con o sin nevera).
* Guía turística impresa actualizada.
* Dos almohadas por huésped y un juego completo de toallas: corporal, manos y facial.

**Baño ejecutivo:**

* Piso antideslizante, secador de cabello (bajo solicitud), espejo grande, conexión eléctrica, ducha con pasamanos.

Nota: este tipo de hotel debe contar con al menos una habitación tipo *junior suite* y una tipo *suite*.

⭐⭐⭐⭐ Hotel 4 estrellas: estándar superior con confort avanzado.

**Mobiliario de alta gama:**

* Cama semidoble (1,20 m x 1,90 m) o cama doble (1,40 m x 1,90 m).
* Escritorio con silla ergonómica.
* Una silla o sofá por cada cama.
* Encendido de luz conmutable desde la entrada y desde la cama.
* Papel, sobres y revistas nacionales a solicitud.

**Tecnología y servicios:**

* Televisor mínimo de 19 pulgadas.
* Señal internacional, teléfono, caja fuerte, minibar con nevera.
* Acceso a internet inalámbrico sin interferencia.

**Experiencia del huésped:**

* Dos almohadas por persona.
* Juego completo de toallas por huésped.
* Información turística visible y actualizada.

**Baño completo:**

* Iluminación específica para el tocador.
* Secador de cabello fijo, espejo amplio, piso antideslizante.
* Ducha moderna con pasamanos y conexión eléctrica con indicación de voltaje.

**Nota**: obligación de tener habitaciones *junior suite y suite* completamente dotadas.

⭐⭐⭐⭐⭐ Hotel 5 estrellas: estándar de lujo y exclusividad.

**Mobiliario de lujo:**

* Cama doble (1,40 m x 1,90 m) o cama *queen* (1,60 m x 1,90 m).
* Escritorio con silla ejecutiva.
* Dos mesas de noche, sofá o silla por cada cama.
* Clóset amplio con gavetas, portamaletas, caja de seguridad, minibar con nevera.

**Complementos exclusivos:**

* Aparato de video (a solicitud), periódico diario, revistas nacionales.
* Dos almohadas por huésped y una adicional en la habitación.
* Papel, sobres, y guía turística impresa.

**Tecnología de alta gama:**

* Televisor de mínimo 25 pulgadas, con canales internacionales.
* Control remoto, teléfono, señal wifi de alta velocidad.
* Encendido y apagado de luces desde cama y entrada.

**Baño de lujo:**

* Tina con ducha o ducha separada.
* Espejo, secador de cabello, iluminación para tocador.
* Teléfono en el baño, sanitario con tapa, lavamanos, piso antideslizante.
* Juego completo de toallas (cuerpo, manos, facial) y salida de baño (bata).

Se recomienda consultar el enlace correspondiente a la NTSH-006, específicamente en el apartado referente a la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje. En este se detallan los criterios técnicos exigidos para la categorización hotelera, los cuales incluyen aspectos estructurales de la planta física, condiciones de accesibilidad universal y la calidad de los servicios prestados; estos factores constituyen parámetros fundamentales en los procesos de evaluación y asignación de estrellas en el sistema de clasificación hotelera.

## ***Amenities* para habitaciones**

Los *amenities* son artículos de acogida dispuestos en las habitaciones para uso gratuito de los huéspedes, con el propósito de brindar una bienvenida cálida y mejorar su experiencia durante la estancia. El término proviene del inglés *amenity*, que hace referencia a comodidades, confort o servicios que contribuyen al bienestar y satisfacción del usuario.

En los hoteles, los *amenities* comprenden productos de cuidado personal como jabones, champús, geles de baño, gorros de ducha, cremas corporales, kits dentales, entre otros; los artículos suelen reponerse diariamente y, en muchos casos, los huéspedes los consideran un recuerdo o *souvenir* del viaje.

Además de los productos de higiene, algunos establecimientos complementan los *amenities* con detalles especiales durante la estancia, tales como botellas de champán, dulces típicos, chocolates artesanales u obsequios temáticos, con el fin de generar una experiencia personalizada y memorable.

La categoría del hotel influye directamente en la calidad, presentación y variedad de los *amenities* ofrecidos. En los hoteles de alta gama, como los de cinco estrellas o los hoteles *boutique*, es común encontrar kits de lujo que incluyen productos cosméticos de marcas reconocidas, mascarillas faciales, bombones *gourmet*, batas de baño, pantuflas, entre otros elementos exclusivos.

Por su parte, los hoteles de tres y cuatro estrellas suelen disponer de *amenities* con un enfoque funcional, entre los que se incluyen jabones, cremas corporales, geles de baño, espumas de afeitar, cepillos y pastas dentales, así como algunos complementos como exfoliantes o quitaesmaltes.

En establecimientos de menor categoría o en modalidades de alojamiento más económicas, la dotación suele limitarse a productos básicos de higiene, tales como jabón, champú y papel higiénico, sin incorporar elementos adicionales de confort o personalización.

# **El huésped en el sector hotelero: definición y tipologías**

En el ámbito de la hotelería, se entiende por huésped a toda persona que se aloja temporalmente en un establecimiento de alojamiento turístico como, hoteles, hostales, apartamentos turísticos o similares, todo esto a cambio de una contraprestación económica.



El huésped constituye el cliente central del negocio de la hospitalidad, siendo el eje sobre el cual se estructuran los servicios, la infraestructura y las estrategias de atención del establecimiento.

La clasificación de los huéspedes puede realizarse con base en diversos criterios, entre ellos las motivaciones de viaje, las características sociodemográficas, las preferencias de consumo y los comportamientos durante la estancia. A continuación, se presentan las categorías más comunes utilizadas en la industria hotelera para segmentar a los huéspedes:

* **Huésped corporativo o viajero de negocios**: se desplaza por motivos laborales, como reuniones, congresos o actividades corporativas. Prioriza la eficiencia, conectividad, ubicación estratégica y servicios como wifi, salas de reuniones o centros de negocios.
* **Huésped de ocio o turista vacacional**: viaja con fines recreativos, de descanso o culturales. Sus intereses pueden variar desde el turismo de sol y playa hasta el turismo cultural, rural o de aventura.
* **Huésped “*bleisure*”**: combina actividades laborales con momentos de esparcimiento durante el mismo viaje. Busca equilibrio entre funcionalidad y disfrute.
* **Huésped de eventos**: se aloja con motivo de la asistencia a espectáculos, festivales, ferias, congresos o eventos deportivos.
* **Huésped de salud y bienestar**: realiza viajes enfocados en tratamientos médicos, bienestar físico o mental, como turismo termal, retiros de relajación o cirugía programada.
* **Familias**: viajan con niños u otros miembros dependientes. Valoran espacios amplios, habitaciones comunicadas, servicios adaptados, zonas de juego y actividades recreativas familiares.
* **Parejas**: buscan privacidad, escapadas románticas y experiencias personalizadas como cenas privadas, *spas* o ambientación especial.
* **Grupos de amigos**: se enfocan en la socialización y disfrute grupal. Requieren espacios compartidos, actividades recreativas y opciones económicas de alojamiento.
* **Viajero individual**: prefiere independencia y autonomía. Puede estar motivado por el autoconocimiento, el descanso o el trabajo remoto.
* **Huésped sénior**: personas mayores que valoran el confort, la accesibilidad, la seguridad y una atención más personalizada.
* **Huésped por generación**: las preferencias varían según el grupo etario:
  + Generación Z: alta dependencia tecnológica, valoran la autenticidad.
  + *Millennials*: buscan experiencias, sostenibilidad y conectividad.
  + *Baby boomers*: prefieren el confort y la atención tradicional.
* **Huésped de lujo**: priorizan la exclusividad, el trato personalizado y servicios de alto nivel, sin restricciones presupuestarias.
* **Huésped de bajo presupuesto o mochilero**: viaja con recursos limitados. Prefiere alojamientos funcionales, económicos y opciones compartidas como hostales.
* **Nómadas digitales**: profesionales que trabajan de forma remota. Requieren buena conexión a internet, espacios adecuados para el trabajo y estancias de mediana a larga duración.
* **Huésped ecológico**: prioriza alojamientos con prácticas sostenibles, certificaciones ambientales, eficiencia energética y respeto por el entorno.
* **Huésped tecnófilo o digital**: valora la automatización, los servicios digitales (C*heck-in online*, domótica, asistentes virtuales) y conectividad continua.
* **Huésped leal o frecuente**: regresa periódicamente al mismo establecimiento. Espera un trato preferencial, reconocimiento y programas de fidelización.

# **Recepción hotelera: centro operativo de atención y gestión**

La recepción hotelera, también conocida como *front office*, constituye el núcleo operativo del establecimiento, al ser el primer y principal punto de contacto entre el huésped y el hotel; como departamento desempeña un papel estratégico en la experiencia del cliente y en la coordinación interna del servicio.

Entre sus funciones principales se encuentran la gestión de *Check-in y Check-out*, la administración de reservas, la atención de llamadas telefónicas, y la respuesta oportuna a solicitudes especiales de los huéspedes. Los recepcionistas deben ejecutar múltiples tareas de forma simultánea, garantizando un servicio ágil, cordial y eficiente que contribuya a la satisfacción y fidelización del cliente.

Además, la recepción actúa como centro de coordinación interdepartamental, canalizando requerimientos hacia áreas como limpieza, mantenimiento, alimentos y bebidas, entre otras; esta articulación asegura que cada necesidad del huésped sea atendida en tiempo y forma.

Por su papel transversal en la operación del hotel, este departamento exige altos niveles de organización, comunicación, empatía y capacidad de resolución de problemas, siendo esencial para el funcionamiento armónico y profesional del establecimiento.

## **Estructura organizacional del área del *front office***

El área de *front office* se organiza jerárquicamente para garantizar una atención eficiente y continua al huésped. Su estructura puede variar según el tamaño y categoría del establecimiento.

**Funciones generales del *front office***: desempeña un papel esencial en la operación hotelera, ejecutando funciones clave tanto administrativas como de atención al cliente. Entre sus principales procesos se encuentran:

* Recepción y bienvenida de los huéspedes a su llegada.
* Asignación de habitaciones, función realizada por el *Rooms Controller*.
* Registro de entrada o C*heck-in*.
* Servicio de cambio de divisas.
* Reimpresión de llaves y gestión de cambios de habitación.
* Control y gestión de cuentas individuales de los huéspedes.
* Emisión de reportes operativos.
* Resolución de quejas, conflictos o solicitudes especiales.
* Registro de salida o *Check-out*, con cierre de cuenta.
* Auditoría nocturna (turno de 23:00 a 07:00), que incluye cargos a habitaciones, consolidación de ingresos de los centros de consumo y elaboración de informes de cierre diario.

***Figura 1. Organización del front office***



* **Cargos por nivel jerárquico**

En el área de *front office*, los cargos se estructuran jerárquicamente para garantizar una operación eficiente; en el nivel directivo se encuentra el “**Jefe de recepción”**, encargado de la gestión global del área. En el nivel operativo están los “**Recepcionistas”**, quienes ejecutan las tareas de atención directa al huésped y gestión diaria del servicio.

* **Jefe de recepción**

Es responsable de la gestión integral del área, actuando en tres dimensiones clave: administrativa, técnica y social. Su rol es fundamental para garantizar una operación eficiente y una atención continua y de calidad a los huéspedes.

**Funciones principales:**

* Planificar y asignar las funciones del personal de recepción, considerando los pronósticos de ocupación y los movimientos de huéspedes individuales y grupales.
* Coordinar la interacción del área de recepción con los demás departamentos del hotel, asegurando una atención integral y oportuna al huésped.
* Colaborar con el departamento de Talento Humano y con la gerencia en la selección, vinculación y redistribución del personal asignado a recepción.
* Liderar procesos de formación para el equipo de recepción en aspectos operativos, servicio al cliente y protocolos de seguridad, según los lineamientos del establecimiento.
* Supervisar el cumplimiento de las funciones asignadas al equipo, así como su desempeño general, conforme a los procedimientos establecidos.
* Verificar que la atención al cliente por parte del personal a su cargo se realice bajo estándares de calidad, cortesía y cumplimiento normativo.
* Autorizar decisiones operativas como bloqueos de habitaciones, extensiones de estadía, salidas tardías y cortesías, con base en los procedimientos institucionales.
* Controlar los movimientos financieros relacionados con cuentas de los huéspedes (créditos y débitos), asegurando su correcta aplicación conforme a las directrices de la administración.
* **Recepcionista**

El recepcionista es el primer punto de contacto entre el huésped y el hotel. Su principal responsabilidad es recibir, registrar y asistir a los visitantes durante su estadía, asegurando una experiencia fluida, profesional y personalizada.

En caso de reservas anticipadas, debe verificar la información correspondiente, por ejemplo, si no se ha realizado una reserva previa, está encargado de informar sobre la disponibilidad, tarifas y condiciones. Para ello, emplea sistemas de gestión informatizados que almacenan datos sobre reservas, tarifas y ocupación; en establecimientos pequeños, esta gestión puede realizarse manualmente a través de casilleros físicos.

Es habitual que los hoteles soliciten el pago anticipado o la garantía mediante tarjeta de crédito al momento del *Check-in.*

**Funciones principales:**

* Recibir y dar la bienvenida a los huéspedes a su llegada al establecimiento.
* Realizar procesos de *Check-in y Check-out*, verificando la documentación de identidad del cliente.
* Gestionar comunicaciones telefónicas y electrónicas, canalizando solicitudes según el área correspondiente.
* Brindar información sobre servicios, normas y funcionamiento del hotel.
* Coordinar reservas, cancelaciones y disponibilidad de habitaciones.
* Entregar llaves o tarjetas de acceso, e indicar orientación básica sobre las instalaciones.
* Atender solicitudes específicas que mejoren la experiencia del huésped (servicio despertador, ropa de cama adicional, etc.).
* Procesar pagos y emitir facturas correspondientes a los servicios prestados.
* Resolver eficazmente inquietudes, quejas o problemas manifestados por los huéspedes.
* Mantener la organización y presentación del área de recepción.
* Sugerir sitios de interés, gastronomía, comercios o eventos locales.
* Coordinar, si se requiere, la interacción con servicios de transporte, limpieza, mantenimiento o alimentos y bebidas.
* Realizar tareas administrativas complementarias, como escaneo y archivo de documentos.
* Informar a la dirección sobre incidencias relevantes o situaciones que requieran intervención ejecutiva.
* **Aspectos físicos de la recepción o entrada de hotel**

La recepción se ubica comúnmente en el *lobby*, espacio clave que conecta con la entrada principal del hotel y cumple funciones de acogida, espera y distribución; este entorno debe ser funcional, cómodo y representativo de la imagen del establecimiento.

Componentes esenciales del *hall* o entrada de un hotel:

* Mostrador principal, conserjería, caja y zona de atención telefónica.
* Acceso inmediato a los ascensores.
* Área de recepción y resguardo de objetos.
* Zona destinada al movimiento de equipaje.
* Galería o espacio comercial (en algunos hoteles).

***Figura 2. Hall o entrada de un hotel***



El área de recepción debe contar con dimensiones apropiadas que permitan la circulación fluida de huéspedes y la operatividad del personal; en particular, debe ser lo suficientemente amplia para albergar grupos turísticos durante los procesos de registro, asignación de habitaciones y distribución de equipaje, sin generar congestión o interferir en otras actividades del *lobby*.

* **Perfil profesional del recepcionista**

El recepcionista es una figura clave en la experiencia del huésped. Para desempeñarse con eficiencia, debe contar con un conjunto de conocimientos técnicos, habilidades operativas y competencias personales.

**Requisitos técnicos y funcionales:**

* Habilidad para comunicarse de manera clara, profesional y empática, tanto de forma oral como escrita.
* Manejo competente de herramientas tecnológicas y *software* especializado en reservas, facturación y control de huéspedes.
* Conocimiento detallado del portafolio de servicios del hotel.
* Dominio de idiomas, siendo el inglés el más requerido.
* Conocimiento de la oferta turística local y del entorno geográfico.
* Capacidad de organización, gestión documental y digitalización de información.
* Familiaridad con la normativa vigente relacionada con la operación hotelera.

**Competencias transversales deseables:**

* Comunicación asertiva y actitud positiva.
* Fuerte orientación al cliente.
* Autonomía en la gestión de tareas.
* Trabajo colaborativo.
* Competencia digital avanzada.
* Conocimiento funcional de lenguas extranjeras.

**Habilidades blandas fundamentales:**

* Amabilidad y cortesía.
* Proactividad y dinamismo.
* Sentido de la responsabilidad.
* Tolerancia al estrés y capacidad de adaptación.
* Discreción y confidencialidad.
* **Secciones del *front office***

El *front office* se estructura generalmente en diversas unidades funcionales, cada una con responsabilidades específicas para garantizar un servicio eficiente:

* **Reservas:** encargada de la gestión integral de las reservas de alojamiento y servicios adicionales, así como del contacto previo con los huéspedes.
* **Recepción:** punto central de atención al cliente; gestiona C*heck-in, Check-out,* consultas, solicitudes y solución de inconvenientes.
* **Caja:** responsable del manejo de transacciones económicas, cambio de divisas, emisión de facturas y custodia de valores.
* **Conserjería:** brinda asistencia personalizada al huésped, información turística, reservas externas y coordinación de servicios complementarios.
* **Auditor nocturno:** realiza el cierre contable diario, verifica registros, disponibilidad de habitaciones y facilita el traspaso entre turnos operativos.
* **Relaciones del *front office* con otros departamentos**

El *front office* mantiene una relación constante y coordinada con diversos departamentos del hotel, lo que permite una operación integral centrada en la satisfacción del huésped. Las interacciones más frecuentes se dan con:

* **Departamento de ama de llaves:** responsable de la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas comunes. Informa al *front office* sobre la disponibilidad de habitaciones (limpias, listas, en mantenimiento o bloqueadas). También coordina acciones inmediatas ante requerimientos de limpieza adicional o reparaciones solicitadas por los huéspedes.
* **Departamento de alimentos y bebidas (A&B):** gestiona el servicio de restauración y bebidas del hotel. Interactúa con recepción para reportar consumos diarios de huéspedes y coordinar su facturación. Además, atiende pedidos especiales realizados por los huéspedes a través de recepción y canaliza retroalimentación, quejas o reconocimientos sobre el servicio.

La organización y funcionamiento del área de *front office* es fundamental para la operación hotelera, ya que representa el primer y último punto de contacto del huésped con el establecimiento. Su adecuada estructura jerárquica, la claridad en las funciones de cada cargo, la interacción coordinada con otros departamentos y la capacitación del personal garantizan una atención eficiente, profesional y orientada a la satisfacción del cliente. La excelencia en este servicio no solo influye en la experiencia del huésped, sino que también fortalece la reputación y competitividad del hotel en el sector turístico.

# **SÍNTESIS**

Como cierre de esta temática, es fundamental comprender los pilares del sector hotelero, con especial atención en los procesos operativos del departamento de recepción. El abordaje formativo parte del estudio de la normativa de formalización turística, esencial para entender el marco legal y organizativo de esta actividad. Posteriormente, se explora la categorización de los establecimientos de alojamiento y su portafolio de servicios, lo que permite reconocer la variedad de productos según su clasificación; también se examinan los tipos de habitaciones, sus características y amenidades, en relación con los distintos perfiles de huéspedes. Finalmente, se analiza la estructura organizacional del *front office,* destacando los cargos, funciones y secciones que hacen de esta área un eje clave en la experiencia y satisfacción del cliente.

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# ACTIVIDADES DIDÁCTICAS

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# **MATERIAL COMPLEMENTARIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| El huésped en el sector hotelero: definición y tipologías | CorporateMX. (2017). *Clasificación de los huéspedes de hotel*. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=8SUt5UhQHxQ> |
| Recepción hotelera: centro operativo de atención y gestión | FEHGRA. (2024). *3.1 – Recepción y Conserjería: Presentación*. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=-SOeT93GJJ8> |

# GLOSARIO

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Áreas comunes | Son los espacios compartidos por todos los huéspedes como pasillos, escaleras, entradas, patios, jardines, piscinas, canchas deportivas, salones de uso múltiples, estacionamientos, entre otros. |
| Banquetes | Comida a la que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento. |
| Barman | Persona encargada de atender a los clientes detrás de la barra y prestar los servicios propios de un bar. |
| Barras | Mostradores de bar o zonas de servicio donde se sirven bebidas y, a veces comida. |
| Categoría | Sistema de clasificación utilizado para indicar a los usuarios la calidad de un establecimiento alojativo. |
| Conserjería | Departamento ubicado en la recepción o próximo a ésta, desde el que se coordinan y proveen los servicios de atención al cliente. |
| *Coworking* | Áreas de trabajo, salas de reuniones, zonas de descanso y conexión a internet diseñados para facilitar el trabajo y la colaboración. |
| *Check-in* | Registro de entrada. |
| *Check-out* | Registro de salida. |
| Expectativa | Es lo que un turista anticipadamente espera que ocurra durante su viaje. |
| *Jacuzzi* | Bañera de hidromasaje. |
| *Maître* | Jefe de comedor y máximo responsable de planificar, organizar, gestionar y controlar el servicio de comedor en hoteles y restaurantes. |
| Mozo | Mozo/camarero de salón que atiende en el comedor o restaurante, tomando pedidos y sirviendo alimentos y bebidas. |
| *Room service* | Servicio de alimentos y bebidas que se presta en una habitación. |
| *Souvenir* | Objeto que sirve como recuerdo de la visita a algún lugar determinado. |

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2009). Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx

Cuboshomes. (2022). ¿Qué son los amenities y por qué son importantes? - Blog Cubo's Holiday Homes. Blog Cubo’s Holiday Homes. https://www.cuboshomes.com/blog/que-son-los-amenities-y-por-que-son-importantes/

Moshé, K., & Lastor, C. (2024). Diseño de sistema de señalética para indicar a los huéspedes reales y potenciales, las diferentes áreas internas y externas del Hotel California Pacific Palm. Escuintla, Guatemala, 2023 (Doctoral dissertation).

Martín, F. J. S. (2014). La actuación lexicográfica en el “Diccionario de la Lengua Española”(DRAE): Estudio de las novedades para la 23ª edición. Anuari de Filologia. Estudis de Lingüística, (4), 43-69.

Cloudbeds. (2024). 10 tipos de huéspedes de hotel: ejemplos y perfiles de clientes. Cloudbeds. https://www.cloudbeds.com/es/articulos/tipos-huespedes-hotel/

Chan, Z. (2016). Estructura organizacional de recepción. www.academia.edu. https://www.academia.edu/28413740/Estructura\_organizacional\_de\_recepci%C3%B3n

Educaweb. (s. f.). Recepcionista de hotel. Educaweb. https://www.educaweb.com/profesion/recepcionista-hotel-130/

Farré, R. R. (2017). Gestión de reservas y procedimientos de recepción. Editorial Síntesis.

Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). Gestión del sector alojamiento-Hotel. Machala: UTMACH.

.

# **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  (Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación) | Fecha |
| Autor (es) | Aurora Milena Parada Ortega | Experta temática | Centro Agroturístico – Regional Santander | Junio de 2025 |
|  |  |  |  |

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor (es) | Sandra Paola Morales Páez | Evaluadora instruccional | Centro Agroturístico -Regional Santander | Junio 2025 | Adecuaciones a 2025 |