

NORDOM 03-1:004

CT: 03:1

Coordinador: Eduardo A. Llano

**Servicios turísticos — Hoteles y otros tipos de alojamientos
turísticos — Vocabulario**

ANTEPROYECTO

Advertencia

Este documento no es una Norma Nacional NORDOM. Se distribuye para su revisión y comentarios. Está sujeto a cambios sin previo aviso y no puede ser referido como un Estándar Internacional.

Los destinatarios de este borrador están invitados a enviar, con sus comentarios, la notificación de cualquier derecho de patente relevante del que tengan conocimiento y proporcionar documentación de respaldo.

Contenido

Prefacio	iii
Introducción	v
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
1.1 Objeto.....	1
1.2 Campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
3.1 General	1
3.2 Tipo de alojamiento.....	1
3.3 Tipo de habitación.....	4
3.4 Tipo de tarifa.....	5
3.5 Equipos e instalaciones sanitarias	6
3.6 Servicios de comidas y bebidas (catering).....	7
3.7 Instalaciones.....	7
3.8 Otros	10
Bibliografía	12

Prefacio

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

La **NORDOM 03-1:004, Servicios turísticos — Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos — Vocabulario**, ha sido preparada por la Dirección de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

El estudio de este documento estuvo a cargo del Comité Técnico de Normalización CTN 03:1 Turismo, integrado por representantes de diferentes sectores (Sector Regulador, Oficial, Academia, Sector Privado, Consumidores, y Gremios Profesionales) y partes interesadas, quienes iniciaron su trabajo tomando como base la **ISO 18513 Servicios turísticos - Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos - Vocabulario**, del cual partió la propuesta de norma a ser estudiada por el comité.

Dicha propuesta de norma fue aprobada como “Anteproyecto” por el comité técnico el **21 de noviembre de 2024**, y ha sido preparada para ser enviada a Consulta Pública.

Las siguientes personas y entidades fueron parte del comité técnico:

PARTICIPANTES:

REPRESENTANTES:

Eduardo A. Llano	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Julia Rodríguez	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Katherine Ceballos	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor)
Elizabeth Tovar	Asociación de Tour Operadores Receptivos de la República Dominicana (OPETUR)
Vileysi Espinal	Ministerio de Turismo de la República Dominicana (MITUR)
Lourdes Russa	Asociación Dominicana de Turismo de Salud
Laura Salvador	Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)
Michael Lugo	Asociación Dominicana de Empresas Turísticas Inmobiliarias (ADETI)
Anel Payero	Ministerio de Salud Pública (MISPAS)

Rafael Nazario

Clúster Turístico de Barahona

Alejandra Brunet

Universidad Cultural Dominico Americano
(UNICDA)

Introducción

Este documento contiene definiciones de términos comúnmente utilizados en la industria del turismo y está diseñado para facilitar el entendimiento entre los usuarios y los proveedores de servicios turísticos.

Ayudar a los consumidores a tomar una decisión informada sobre los servicios turísticos tiene el potencial de aumentar la probabilidad de que se cumplan las expectativas y se mejore su satisfacción. La industria del turismo también se beneficiará de unos consumidores mejor informados.

Este documento también es útil para quienes elaboran normas de turismo y viajes, facilita las relaciones entre los distintos actores del mercado turístico y apoya a los responsables de formular políticas.

La formulación de definiciones estándar de turismo es una tarea difícil, debido a las diferencias culturales. Por lo tanto, algunos términos y definiciones no se han incluido dentro de este documento porque son:

- desconocido en algunas partes del mundo; o
- incapaz de ser traducido, descrito o definido con precisión.

Servicios turísticos — Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos — Vocabulario

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Objeto

Este documento define los términos utilizados en la industria del turismo en relación con los distintos tipos de alojamiento turístico y sus servicios relacionados.

1.2 Campo de aplicación

Este documento es aplicable a hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o todo su contenido constituye requisitos de este documento.

ISO 18513:2021 *Servicios turísticos — Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos — Vocabulario*

3 Términos y definiciones

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

3.1 General

3.1.1

Alojamiento

Hospedaje que cuente con al menos instalaciones sanitarias y de descanso

3.1.2

Calificación del alojamiento

Sistema de clasificación que permita evaluar las instalaciones, los servicios o ambos que ofrecen los *alojamientos turísticos*

Nota 1: Por lo general, dentro de categorías, a menudo indicadas por símbolos.

Nota 2: El sistema de evaluación puede ser organizado por autoridades internacionales, nacionales o regionales, oficinas de turismo, asociaciones comerciales o editores de guías.

3.2 Tipo de alojamiento

3.2.1

hotel

Establecimiento comercial que ofrece a huéspedes, de manera temporal, servicios de alojamiento, alimentación, bebidas y otros complementarios, reconocido o registrado como tal en la legislación aplicable

3.2.2

hotel de suites

hotel donde el *alojamiento* se proporciona en unidades tipo *suites*

3.2.3

Aparthotel

Hotel donde el *alojamiento* se proporciona solo en *estudios* o *apartamentos*

3.2.4

Complejo de apartamentos

Condohotel

Establecimiento comercial de carácter inmobiliario turístico formado por varias unidades de estudios, apartamentos u otras unidades habitacionales, dedicadas exclusivamente al alojamiento turístico y administrados por una misma empresa operadora

3.2.5

Apartamentos con servicios

Establecimiento comercial de carácter inmobiliario turístico formado por varias unidades de estudios o apartamentos dedicados a estancias prolongadas, con una gama limitada de servicios

Nota: Algunos ejemplos de servicios son el cambio de sábanas o toallas y la limpieza.

3.2.6

Motel

Hotel ubicado en una carretera principal con estacionamiento cercano, e instalaciones, diseñadas para los turistas que viajan por carretera

3.2.7

Pensión

Establecimiento que ofrece alojamiento donde las comidas están disponibles principalmente para los huéspedes alojados

Nota: Por lo general, las pensiones brindan menos servicios que los hoteles.

3.2.8

Hostel

Establecimiento en el que se ofrece alojamiento en habitaciones con varias camas o dormitorios y otro tipo de habitaciones, con una gama limitada de comidas, instalaciones de autoservicio o ambas

Nota: El alojamiento se vende generalmente por cama.

3.2.9

Bed and breakfast

B&B

Casa de huéspedes

Casa particular donde se proporciona alojamiento turístico y desayuno comercialmente

3.2.10

Apartamento vacacional

Casa de vacaciones

Casa particular en la que se proporciona alojamiento turístico en un estudio, un apartamento o toda la casa

3.2.11

Homestay

Habitación para huésped

Habitación que se alquila en una casa o piso habitado.

Nota: Las instalaciones sanitarias se comparten con el anfitrión, otros huéspedes o ambos.

3.2.12

Couch-sharing

Tipo de alojamiento que consiste en el uso de un lugar para dormir (por ejemplo, sofá, cama) en una casa o apartamento ocupado por residentes y sin ninguna garantía de privacidad

Nota: Las instalaciones sanitarias se comparten con el anfitrión, otros huéspedes o ambos.

3.2.13

Alojamiento rural

Casa rural

Casa de campo

Tipo de alojamiento situado en un entorno rural

3.2.14

Granja

Farmhouse

Tipo de alojamiento rural con una granja en funcionamiento

3.2.15

Campamento de vacaciones

Centro vacacional

Complejo vacacional

Establecimiento vacacional, que suele ofrecer alojamiento en chalets, bungalós o casas móviles, así como instalaciones de ocio, tiendas y restaurantes

3.2.16

Camping

Lugar de campamento

Parque de caravanas

Parque de vacaciones

Establecimiento con instalaciones sanitarias comunes que proporcionen alojamiento, o el espacio para ello, en forma de tiendas de campaña, caravanas, autocaravanas y casas móviles, con o sin instalaciones centrales de ocio y deportivas, tiendas e instalaciones de restauración

Nota: En algunos casos, el alojamiento se proporciona en instalaciones alternativas como tiendas de safari, cápsulas, yurtas, cabañas de pastores o similares, lo que a menudo se considera glamping.

3.2.17

Glamping

Camping de lujo

Modalidad de *camping* que ofrece servicios y comodidades de lujo

3.2.18

Refugio de montaña

Alojamiento aislado situado en las montañas, con o sin personal, que generalmente ofrece dormitorios

3.2.19

Casa rodante

Autocaravana

Micro furgoneta

Vehículo motorizado recreativo equipado con instalaciones para dormir y cocinar

3.2.20

Caravana

Caravana itinerante

Alojamiento móvil con instalaciones para cocinar en un remolque de ruedas que pueda ser remolcado por carretera

3.2.21

Caravana de vacaciones

Casa rodante

Casa móvil

Caravana que es básicamente estática pero capaz de ser transportada, estacionada en una parcela, normalmente en un parque de vacaciones

3.2.22

Caravana plegable rígida

Caravana, cuyo cuerpo sea de material rígido y se pliegue o sea telescópico para el transporte

3.2.23

Tiendas de campaña

Carpa

Modalidad de alojamiento que constituye un refugio de tela u otro material ligero, preferiblemente impermeable, desmontable y plegable para facilitar su transporte con capacidad de albergar una o más personas

3.2.24

Tienda de campaña para remolque

Tienda de campaña montada en un remolque y diseñada para ser remolcada detrás de un vehículo de carretera

3.2.25

Casa flotante

Embarcación estática (atracada) o móvil (para cruceros) que proporciona alojamiento e instalaciones de autoservicio

3.3 Tipo de habitación

3.3.1

Habitación individual

Habitación con instalaciones en la que puede dormir una sola persona

3.3.2

Habitación doble (*double room*)

Habitación con instalaciones en la que pueden dormir dos personas en una cama doble o en dos camas individuales contiguas

Nota: Una cama doble para dos personas puede tener uno o dos colchones.

3.3.3

Habitación familiar

Habitación con instalaciones para dormir para tres o más personas, de las cuales al menos dos son adecuadas para adultos

Nota: En las habitaciones familiares se pueden proporcionar cunas o cunas (camas con lados altos para un bebé o un niño muy pequeño).

3.3.4

Junior suite

Habitación con espacio adicional para sala o kitchenette

3.3.5

Suite

Alojamiento que proporciona espacios para dormir y vivir separados pero conectados en al menos dos habitaciones

3.3.6

Estudio

Alojamiento en una habitación con cocina

3.3.7

Apartamento

Alojamiento que incluye instalaciones para dormir y cuartos separados, así como una cocina

3.3.8

Duplex

Suite o apartamento en diferentes niveles de piso con conexión interna

3.3.9

Habitación con varias camas

Habitación con posibilidad de dormir para tres o más personas

3.3.10

Dormitorio

Dormitorio comunitario

Habitación con varias camas compartida con otros huéspedes

3.3.11

Habitación accesible

Habitación con características específicas que permiten el alojamiento de personas con discapacidad y que facilite independencia, comodidad y un entorno seguro

[FUENTE: ISO 21902:2021, 3.2, modificado — término revisado]

3.4 Tipo de tarifa

Nota: Además de las tarifas descritas, existen otros tipos de tarifas según la estrategia comercial del alojamiento.

3.4.1

Solo habitación

Tarifa en la que el precio del alojamiento no incluye alimentos ni bebidas

3.4.2

Habitación y desayuno

Tarifa en la que el servicio de alojamiento incluye el desayuno

Nota 1: La tarifa puede ser por persona o por alojamiento.

Nota 2: Denominación internacional *Continental Plan* (CP).

3.4.3

Pensión completa

Tarifa en la que el servicio de alojamiento incluye desayuno, almuerzo y cena

Nota 1: La tarifa puede ser por persona o por alojamiento.

Nota 2: El servicio de alimentación puede ser brindado en el mismo establecimiento o en un establecimiento externo.

Nota 3: Denominación internacional *American Plan (AP)*.

3.4.4

Media pensión

Tarifa en la que el servicio de alojamiento incluye desayuno y cena o desayuno y almuerzo

Nota 1: El servicio de alimentación puede ser brindado en el mismo establecimiento o en un establecimiento externo.

Nota 2: Denominación internacional *Modified American Plan (MAP)*.

3.4.5

Todo incluido

Tarifa en la que el servicio de alojamiento incluye todas las comidas y bebidas, y otras amenidades

Nota 1: La tarifa puede ser por persona o por alojamiento.

Nota 2: Denominación internacional *All Inclusive (AI)*.

3.5 Equipos e instalaciones sanitarias

3.5.1

Instalaciones sanitarias

Lavabo, inodoro y bañera o ducha

Nota: La ducha puede ser parte integral de la bañera.

3.5.2

Instalaciones sanitarias privadas

Instalaciones sanitarias que están directamente conectada a la habitación

3.5.3

Habitación con baño

Habitación con instalaciones sanitarias privadas

Nota: La ducha o bañera no está necesariamente en una habitación separada.

3.5.4

Habitación con lavabo

Habitación equipada con lavabo con agua corriente caliente y fría sin baño privado

3.5.5

Habitación con aseo

Habitación con baño privado y lavabo

3.6 Servicios de comidas y bebidas (catering)

Nota: Este apartado incluye los tipos de desayuno más comunes aceptados internacionalmente en la industria turística. Sin embargo, los ingredientes pueden variar y se pueden adaptar a los hábitos y la cultura regionales.

3.6.1

Desayuno continental

Desayuno que incluye, al menos, una bebida caliente, pan y mantequilla, mermelada, queso o una combinación de estos tres

3.6.2

Desayuno ampliado

Desayuno continental al que se añade un mayor surtido de pan, mermelada y/o confitura, bebidas frías y calientes, y queso, embutidos o ambos

3.6.3

Desayuno completo

Desayuno ampliado al que se añaden platos fríos y calientes

3.6.4

Desayuno buffet

Desayuno ampliado de autoservicio que ofrece una variedad y cantidad de comida y bebidas entre los que el huésped puede escoger libremente

3.6.5

Desayuno a la carta

Menú de desayuno que ofrece comida y bebidas, normalmente con un precio individual, clasificados por grupos y preparados según el pedido

3.6.6

Servicio de minibar

Bebidas y refrigerios que se ofrecen en la habitación, por lo general en una nevera pequeña

Nota 1: En algunos países, "minibar" es una marca registrada.

Nota 2: La existencia de neveras pequeñas vacías en las habitaciones no se considera servicio de minibar.

3.7 Instalaciones

3.7.1

Instalaciones para cocinar

Espacios con equipos adecuados para que el huésped prepare y cocine su comida

3.7.2

Cocina; kitchenette

Cocina pequeña que forma parte de la habitación, equipada con, al menos, una nevera, fregadero, medios e instalaciones para cocinar

3.7.3

Cuarto de equipajes

Espacio destinado a almacenar el equipaje de los huéspedes

3.7.4

Planta ejecutiva

Piso ejecutivo

Planta de acceso restringido donde los clientes alojados pueden acceder a servicios exclusivos

Nota: Estos servicios pueden ser “*early check in*”, “*late check out*”, registro de entrada privado, servicios de lavandería, entre otros.

3.7.5

Centro de negocios

Área exclusiva con acceso a computadoras, internet, e impresoras y otros equipos para uso de los huéspedes

Nota: Algunos establecimientos de alojamiento ofrecen servicios de contratación de personal dentro de los centros de negocios, como asistentes, traductores, secretariado, entre otros.

3.7.6

Sala de conferencias

Salón de reuniones

Espacio destinado a conferencias, reuniones y otros eventos que puede ser rentado por huéspedes y/o personas e instituciones externas

3.7.7

Salón TV

Sala o espacio común abierto a los huéspedes para ver la televisión

3.7.8

Salón de lectura

Sala o espacio común separado para huéspedes, designado específicamente para la lectura

3.7.9

Lounge

Sala de estar

Zona o sala de estar de uso común donde los huéspedes pueden sentarse, conversar, escuchar música suave y, si se incluye servicio de bar, beber algo

3.7.10

Lobby

Vestíbulo

Espacio general a la entrada de algunos alojamientos en el que se encuentran la sala de descanso y/o espera (si hubiera) y la recepción

3.7.11

Área de entretenimiento

Zona de juegos

Sala o área común que proporciona una variedad de juegos, equipos y materiales para el entretenimiento de los huéspedes

Nota 1: Los cuartos de juegos para niños son un tipo de zona de juegos.

Nota 2: Estas áreas pueden estar en el interior del establecimiento o en el área externa.

3.7.12

Miniclub

Sala o área específica para el entretenimiento de los niños, bajo la estrecha supervisión y seguridad del establecimiento

3.7.13

Piscina

Área llena de agua, interior o exterior, diseñada para la salud, el entretenimiento y, en particular, para actividades deportivas

Nota 1: Estas áreas pueden tener diferentes tipos de agua de diversas profundidades y características.

Nota 2: Pueden tener facilidades o equipamientos para el acceso de personas con discapacidad.

3.7.14

Jacuzzi

Baño o bañera con un mecanismo que aplica chorros de agua a presión

3.7.15

Sauna

Cabina o espacio de madera con vapor de aire seco, con fines higiénicos o terapéuticos

3.7.16

Baño de vapor

Cuarto o cabina con vapor caliente húmedo, con fines terapéuticos y de relajación

3.7.17

Solárium

Lugar para tomar sol

Nota: Puede incluir aquellas áreas para broncearse de manera artificial.

3.7.18

Sala fitness

Gimnasio

Sala o área común con equipamiento para hacer ejercicio físico

3.7.19

Parqueo

Espacio cubierto o al aire libre para estacionar vehículos, no necesariamente bajo vigilancia

3.7.20

Garaje

Parqueo situado en un edificio, destinado para guardar o estacionar vehículos

3.7.21

Parada de autocaravana

Parada de casa rodante

Parada de micro furgoneta

Lugar para aparcar y pasar la noche, con instalaciones como grifos de agua potable, instalaciones para la eliminación de residuos y aguas residuales o inodoros químicos

3.8 Otros

3.8.1

No presentación

No show

Situación en la que un huésped no se presenta en el alojamiento en la fecha acordada

3.8.2

llegada tardía

late arrival

llegada del huésped al alojamiento después del tiempo estipulado por el contrato o establecimiento

3.8.3

Llegada anticipada

Early arrival

Llegada del huésped al alojamiento antes del tiempo estipulado por el contrato o establecimiento

3.8.4

Registro anticipado

Early check-in

Acceso del huésped al alojamiento antes de la hora estándar indicada de entrada por el contrato o establecimiento

3.8.5

Salida tardía

Late check-out

Salida del huésped más tarde de la hora estándar indicada por el contrato o establecimiento

Nota: La salida debe ser autorizada por el establecimiento.

3.8.6

Mejora

Upgrading

Oferta de un servicio o producto mejor que lo acordado por el contrato o establecimiento

3.8.7

Servicio de conserjería

Servicio de concierge

Provisión de información, recomendaciones, orientación y asistencia a los huéspedes del hotel, así como otros servicios

EJEMPLO: Entretenimiento, instalaciones de ocio, restaurantes, equipaje, transporte, monumentos, direcciones, organización de transporte y viajes, billetes para visitas guiadas y eventos, y reservas en restaurantes.

3.8.8

Servicio de cortesía

Servicio voluntario que mejora la atención del huésped, ofrecido gratuitamente por el alojamiento

EJEMPLO: Ofrecer una bebida cuando la habitación todavía no está lista, custodiar el equipaje, ofrecer una salida tardía, ofrecer fruta en la habitación, dar acceso a los servicios del hotel, una bebida gratis o servicio de enlace con el aeropuerto.

3.8.9

Gratuidad

Invitación que un establecimiento hace a un tercero como parte de un acuerdo comercial para disfrutar de alojamiento u otros servicios sin coste alguno por un periodo de tiempo determinado

EJEMPLO: Una (1) gratuidad por cada 25 habitaciones pagadas.

[FUENTE: Hosteltur]

3.8.10

Aire acondicionado

Sistema mecánico o electrónico, controlado de forma individual o centralizada, para enfriar la temperatura ambiente

3.8.11

Climatización

Sistema mecánico o electrónico utilizado para controlar la temperatura, que puede funcionar de forma individual o centralizada

Nota: Se puede referir a la temperatura de jacuzzis, piscinas, ambiente, entre otros.

3.8.12

Lavandería

Servicio de controlar, limpiar, planchar y cuidar de toda la ropa y lencería, además de atender el servicio de ropa del huésped a su solicitud

Nota: Se puede referir a la actividad o al espacio donde se desarrolla dicha actividad.

[FUENTE: Hosteltur]

Bibliografia

- [1] ISO 21902:2021, *Tourism and related services - Tourism for all – Accessibility requirements and recommendations*
- [2] EN 13878, *Leisure accommodation vehicles — Terms and definitions*