



**NORMA
VENEZOLANA**

**COVENIN
2030-2:2024**

**ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.
PARTE 2: CLASIFICACIÓN.
(1ra. Revisión)**



SENCAMER
Servicio Desconcentrado de Normalización,
Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos



COVENIN
Comisión Venezolana
de Normas Industriales

Prólogo

La presente norma sustituye al capítulo 4 clasificación de la Norma Venezolana COVENIN 2030:1987. Fue elaborada por el Subcomité Técnico de Normalización **SC1 Alojamientos Turísticos** adscrito al Comité Técnico de Normalización **CT51 Turismo**, cumpliendo los lineamientos del Servicio Desconcentrado de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER) y aprobada por la Dirección General de SENCAMER en Punto de Cuenta N° DNO-2024-036 de fecha 30 de agosto de 2024.

Participaron en la elaboración de esta norma las siguientes entidades: Servicios Integrales Turísticos, C.A. (INTEGRATURISMO), Cámara de Turismo del estado Falcón (CATURFALCON), Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas (AVECINTEL), Universidad Simón Bolívar (USB), Dirección de Reglamentos Técnicos y Dirección de Gestión de la Calidad (SENCAMER), Auditorías, Inspecciones y Certificaciones W&Q, AIC-WQ, C.A., Cámara de la multipropiedad y el tiempo compartido (CAMYTCOM), Instituto Nacional de Turismo, Consejo Superior de Turismo, Villa Caribe, C.A., Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), Ministerio del Poder Popular para el Turismo y el Servicio Desconcentrado de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER).

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Comité Técnico de Normalización: CT51 Turismo

Presidente: Nathalia Mc Carthy

Vicepresidente: Alexander Machado

Secretario: Richard Zambrano

Subcomité Técnico de Normalización: SC1 Alojamientos Turísticos

Presidente: María Angelina Velásquez

Vicepresidente: María Cristina Alcántara

Secretario: Jhoan Sira

INSTITUCIÓN REPRESENTADA

AVECINTEL

Universidad Simón Bolívar

CAMYTCOM

Consejo Superior de Turismo

Villa Caribe, C.A.

Auditorías, Inspecciones y Certificaciones

W&Q, AIC-WQ, C.A.

NOMBRE Y APELLIDO

María Angelina Velásquez

María Cristina Alcántara

Rafael Guerra

Leudo González

Glenda Galvis

Jhoan Sira

Consulta Pública

Iniciada en fecha

28/06/2024

Concluida en fecha

11/08/2024

ÍNDICE

	Pág. #
1. OBJETO.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	1
4.1. Mercado disponible calificado	1
4.2. Mercado objetivo o meta	1
4.3. Público objetivo (target)	1
4.4. Tipología.....	1
4.5. Ubicación	2
4.6. Tamaño	2
5. SISTEMA DE CLASIFICACIÓN.....	2
5.1. Criterios	2
5.1.1. Tipología.....	2
5.1.2. Ubicación	2
5.1.3. Tamaño	2
5.1.4. Público objetivo	2
5.1.5. Niveles de servicios ofrecidos	2
5.2. Otros alojamientos	3
BIBLIOGRAFÍA.....	4

**Comisión Venezolana
de Normas Industriales**

**NORMA VENEZOLANA
ALOJAMIENTOS TURISTICOS.
PARTE 2: CLASIFICACIÓN**

**COVENIN
2030-2:2024
(1ra. Revisión)**

1. OBJETO

Esta norma clasifica los establecimientos de alojamiento turístico, mediante un sistema de evaluación de criterios según su tipología, ubicación, tamaño y vocación de servicio.

2. ALCANCE

Esta norma se aplica a los establecimientos de alojamiento turístico que formen parte del sistema turístico nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las siguientes normas contienen disposiciones generales utilizadas para la elaboración de la norma o que al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de esta norma; las ediciones indicadas, estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos con base en ellas, que analicen la conveniencia de usar las ediciones más recientes de las normas citadas seguidamente:

COVENIN 2030-1:2021 Alojamientos turísticos. Parte 1: Terminología. (1ra. Revisión).

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A los fines de este documento, se aplican los términos y las definiciones indicadas en la COVENIN 2030-1, así como los siguientes:

4.1. Mercado disponible calificado

Conjunto de consumidores que tienen interés, recursos disponibles, acceso y cualidades que concuerdan con la oferta del mercado en particular.

4.2. Mercado objetivo o meta

Segmento del mercado disponible calificado (ver apartado 4.1.) que la empresa decide captar a través de diversas estrategias de mercadeo.

4.3. Público objetivo (target)

Grupo identificado como parte del mercado objetivo (ver apartado 4.2.), sus miembros tienen características comunes. El establecimiento de alojamiento turístico tiene oportunidad de captar prospectos, convirtiéndose en el objetivo ideal al que dirigir una campaña de mercadeo.

4.4. Tipología

Modelos o tipos que establecen las características físicas y operativas, así como los servicios, usos o atributos que ofrece el establecimiento de alojamiento turístico para determinar su clasificación.

4.5. Ubicación

Lugar o espacio donde está localizado el establecimiento de alojamiento turístico.

4.6. Tamaño

Dimensión del establecimiento en función de la cantidad de habitaciones disponibles.

5. SISTEMA DE CLASIFICACIÓN

Este apartado determina la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico mediante un sistema pertinente y útil para prestadores de servicios turísticos y consumidores; que sirve de base para el organismo con competencia en materia turística de la República Bolivariana de Venezuela, así como para la categorización de dichos establecimientos de alojamiento turísticos.

5.1. Criterios

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en función de su tipología, ubicación, tamaño, público objetivo y niveles de servicios (ver anexo A).

5.1.1. Tipología

Los tipos de establecimientos de alojamiento turístico, así como sus características están establecidas en la COVENIN 2030-1.

5.1.2. Ubicación

Las características referentes a este criterio están establecidas en la COVENIN 2030-1.

5.1.3. Tamaño

Para determinar el tamaño del establecimiento, debe ser aplicada la siguiente escala:

5.1.3.1. De mayor tamaño: de 301 a más de 700 habitaciones.

5.1.3.2. De tamaño intermedio: más de 100 y menos de 300 habitaciones.

5.1.3.3. De menor tamaño: de 5 a 100 habitaciones.

5.1.4. Público objetivo

Para este criterio, cada establecimiento de alojamiento turístico debe determinar el perfil de los clientes o huéspedes al que van dirigidos sus servicios y productos (ver anexo B).

5.1.5. Niveles de servicios ofrecidos

Para determinar los niveles de servicios, el establecimiento debe previamente definir el público objetivo y aplicar la siguiente escala en función de sus características:

5.1.5.1. Servicio de alojamiento de lujo

Establecimientos de alojamiento turístico que ofrecen gran variedad de atractivos y amenidades (amenities) de la mejor calidad, que típicamente no son ofrecidos en otros alojamientos de diferente escala de servicio. El valor de exclusividad ofrecido al cliente es a través de sus elementos tangibles: mobiliario, decoración, lencería, entre otros, complementan la experiencia de este valor.

5.1.5.2. Servicio de alojamiento completo

Establecimientos de alojamiento turístico que ofrecen una variedad de servicios, atractivos y amenidades (amenities) suficientes para atender a sus clientes. No provee un servicio elaborado. El valor es buen servicio con tarifas accesibles y lograr una experiencia que satisfaga las expectativas de sus clientes.

5.1.5.3. Servicio de alojamiento limitado

Establecimientos de alojamiento turístico cuya oferta enfatiza habitaciones confortables y amenidades (amenities) requeridos, a una tarifa acorde para satisfacer las necesidades básicas de sus clientes. En este nivel se generan dos vertientes:

- a) Económico: ofrece la habitación y comodidades (amenities) básicas.
- b) Limitado: ofrece habitación y un sencillo servicio de alimentos y bebidas (A&B).

5.2. Otros alojamientos

Para el caso de otros establecimientos de alojamiento turístico que según los criterios antes mencionados requieren ser clasificados bajo características y requisitos especiales; el organismo con competencia en materia turística deberá establecer y documentar los procedimientos necesarios para tal fin.

COVENIN

**Comisión Venezolana
de Normas Industriales**

BIBLIOGRAFÍA

ALCÁNTARA, María C. y LONGA, Omaira. 2004. *La competitividad del turismo en Venezuela frente a los mercados mundiales* (Trabajo de ascenso, Universidad Simón Bolívar). Caracas.

KANANI, Rahim B. 2017. *A wealth of insight. The world's best luxury hoteliers on leadership, management and the future of 5 star hospitality*. USA: Black Truffle Press.

MICAH, Solomon. 2016. *The heart of hospitality. Great hotel and restaurant leaders share their secrets*. New York: SelectBooks, Inc.

MICHELLI, Joseph. 2008. *The new gold standard*. New York: McGraw Hill.

ROCCO M., Angelo y ANDREW, Vladimir. 2011. *Hospitality today: An introduction*. (7th ed.). USA: America Hotel & Lodging Educational Institute.

STURMAN, Michael C., CORGEL, Jack B. y VERNA, Rohit. 2011. *Cutting edge thinking and practice: The cornell school of hotel administration on hospitality*. New Jersey: Wiley.



Comisión Venezolana
de Normas Industriales

ANEXO A (Informativo)
Ejemplo

TABLA A.1. Sistema de clasificación de establecimientos de alojamiento turístico

Características del establecimiento de alojamiento	Sistema de clasificación
<p>Dunas Suites, es un hotel ideal cuando visitan la ciudad con estilo moderno y de negocios. Además de aportar la combinación ideal de calidad, comodidad y ubicación, ofrece un ambiente para familias con una amplia variedad de servicios diseñados para viajeros como tú.</p> <p>Dunas Suites, se encuentra ubicado al lado o integrado el Centro Comercial Atrium, uno de los más importantes de la ciudad.</p> <p>Nuestro hotel cuenta con 120 habitaciones que ofrecen servicios a los huéspedes, tales como aire acondicionado, escritorio, servicio de limpieza, máquina de café/té, TV por cable/satélite, camas extralargas y bañera/ducha, y los huéspedes pueden permanecer conectados con wifi gratuito que ofrece el hotel.</p> <p>Dunas Suites tiene servicio de habitaciones y conserje para que la estancia sea más agradable. El establecimiento también cuenta con piscina y bar, además de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estacionamiento gratis • Internet de alta velocidad gratuito (WiFi) • Piscina • Gimnasio / sala de entrenamiento • Bar/Salón • Cancha de tenis • Actividades infantiles (Ideal para niños / familias) 	Tipo de Establecimiento
	Ubicación
	Tamaño
	Público Objetivo
	Niveles de Servicios

[FUENTE: Elaboración propia del Subcomité Técnico de Normalización SC1 Alojamientos Turísticos adscrito al Comité Técnico de Normalización CT51 Turismo].

ANEXO B (Informativo)

Bases para la segmentación de público objetivo en los establecimientos de alojamiento turístico

B.1. Mercados

- a) Grupos.
- b) Individuales.
- c) Contratos.

B.2. Grupos

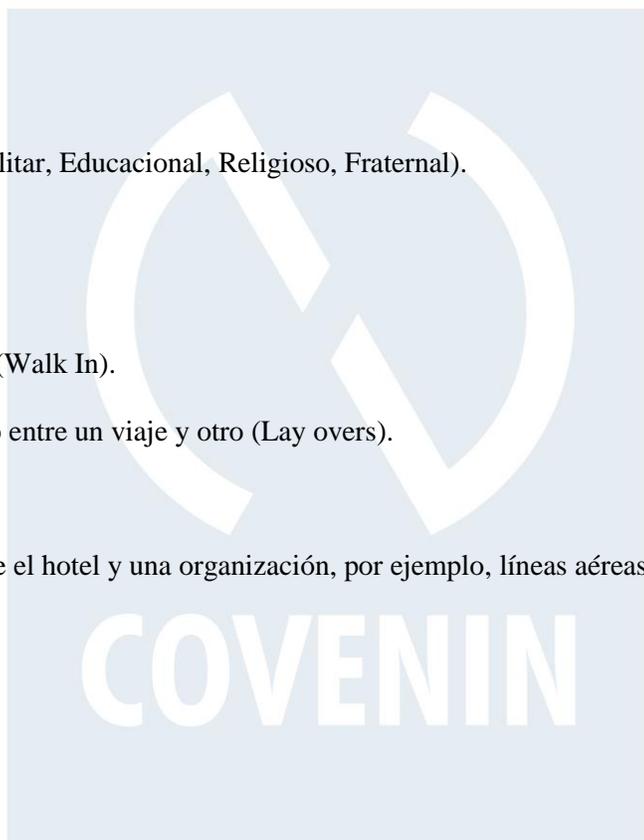
- a) Corporativos.
- b) Turistas.
- c) SMERF (Social, Militar, Educativo, Religioso, Fraternal).

B.3. Individuales

- a) Agentes de Viajes
- b) Turistas.
- c) Entrada sin reserva (Walk In).
- d) Referidos.
- e) Periodo de descanso entre un viaje y otro (Lay overs).

B.4. Contratos

Cualquier acuerdo entre el hotel y una organización, por ejemplo, líneas aéreas.



**Comisión Venezolana
de Normas Industriales**

**COVENIN
2030-2:2024**



SENCAMER

Servicio Desconcentrado de Normalización,
Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos

RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS

**Av. Libertador, Centro Comercial Los Cedros, Piso 3,
Oficina 33, Urbanización La Florida, Caracas**

**COMISION venezolana
de Normas Industriales**

**Publicada en: Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 43.053 de
fecha 23 de enero de 2025**

I.S.B.N: 978-980-445-068-6

N° DE DEPÓSITO LEGAL: DC2024001597

I.C.S: 47.020.80