



La clasificación hotelera en la Unión
Europea: un mercado poco común

EBI

Ramón Arcarons i Simón
Víctor Goitia Serra
Núria González Aznar
EUHT CETT
Universitat de Barcelona

Resumen

¿Son las estrellas símbolo de calidad en los establecimientos hoteleros? ¿Son las mismas estrellas, las que iluminan toda Europa? Estas son preguntas que se hacen muchas personas en el momento de seleccionar su alojamiento turístico. A día de hoy, pocas han sido las iniciativas europeas armonizadoras de los sistemas de clasificación hoteleros aplicables en los distintos países miembros. Este hecho, conlleva la coexistencia en Europa de normativas voluntarias y obligatorias, clasificaciones con categorías que no se corresponden a las tradicionales estrellas y criterios que varían mucho de un país a otro. Un panorama dispar, que bien seguro condicionará el futuro de muchas empresas y algunos destinos turísticos.

Palabras clave

Hoteles / clasificación hotelera / estrellas / inspección / Estado / regiones / asociaciones.

Abstract

Are the stars symbol of quality in hotels? Are the same stars, those which illuminate Europe? These are questions that many people ask themselves, when they have to select their accommodation. Nowadays, there have been a few number of initiatives, having as objective the harmonization of the classification systems existing in the European Union. This fact implies the coexistence in Europe of compulsory and voluntary laws, classifications that do not correspond with the traditional star-system, and criteria that vary from one country to other. This creates an uneven panorama, which will certainly influence the future of many enterprises and some touristic destinations.

Keywords

Hotels / hotel's classification / stars / inspection / State / regions / associations.

1. Introducción

¿Aún se pueden ver las estrellas? ¿Las estrellas son sinónimo de calidad? ¿Son las estrellas el único sistema de clasificación factible? ¿Se pueden armonizar las estrellas de la Unión Europea en 5 únicas categorías que guíen el “viaje” de turistas y tour-operadores?!. Son muchas las preguntas que se pueden hacer, al respecto de un tema que como la clasificación hotelera sigue generando todo tipo de controversias, que con el transcurso del tiempo y, el aumento de los movimientos turísticos, no han hecho más que acrecentarse.

La normativa española relativa a los alojamientos se ha caracterizado, tradicionalmente, por una fecunda e intensa reglamentación de los aspectos concernientes a la ordenación administrativa de la actividad: clasificación de los establecimientos, requisitos de las instalaciones, precios, reservas, etc. (Auriolés, 2002)

¿Cómo decidir sin un criterio único de referencia? ¿Qué hacer cuando lo que en un país es bueno en otro no lo es tanto pese a tratarse del mismo producto? La inexistencia de un criterio único en la clasificación hotelera no deja de provocar desconcierto y todo tipo de quejas, reclamaciones y denuncias por parte del consumidor que puede equivocarse por esgrimir los criterios vigentes en su lugar de origen cuando realiza un viaje. El problema se agrava, probablemente, si se tiene en cuenta que incluso entre federaciones, regiones, comunidades autónomas o entidades territoriales diversas de un mismo Estado puedan existir diferencias en la clasificación hotelera.

En el plano doctrinal, el régimen jurídico de los establecimientos hoteleros “[...] se caracteriza por la ausencia de normativa comunitaria específica sobre este sector, por la abundante y variada normativa autonómica sobre el mismo, materializada principalmente de forma reglamentaria, y por la aplicación de la norma estatal de 1983, mermada aquélla por el desplazamiento sufrido a tenor de la incesante normativa autonómica [...]” (Pérez Guerra, 2006).

El sector hotelero intenta, desde hace años, poner en marcha un proceso de armonización de las diferentes normativas de clasificación hotelera a nivel europeo. Este proceso tiene por objetivo principal intentar una cierta unificación de criterios, de forma que el “sistema de estrellas” se convierta en un fiel indicador de la calidad de los establecimientos hoteleros (Ceballos Martín, 2002).

No cabe duda que, las normativas de clasificación hotelera están teóricamente destinadas a la protección del consumidor. Estas normativas ofrecen, aunque vagamente, una idea de los estándares de calidad que debe cumplir un establecimiento hotelero, dotando, a la vez de una mayor transparencia al sector.

No obstante, la mayoría de dichas normativas fueron creadas sin tener en cuenta las necesidades reales del sector turístico, llegando a entorpecer en ocasiones el mismo funcionamiento de dicho sector.

Es por ello que, puede resultar inconcebible que en pleno siglo de unificación socio-económica, Europa presente un mercado turístico tan poco común. Cabe recordar que el turismo representa para muchos de los Estados miembros, un pilar fundamental de sus economías. Esta importancia manifiesta no tiene correlación con la incidencia que pueda tener el funcionamiento del sistema turístico en el seno de las instituciones comunitarias.

En la actualidad, se pueden encontrar estados que siguen aplicando normativas puestas en marcha en 1986, como es el caso de Francia o el del sistema implantado en Suiza, que aunque no pertenezca a la Unión Europea es un buen referente por historia y tradición, creado en 1979. Dichos ejemplos son tan solo una pequeña expresión de la magnitud del problema. Este desfase temporal hace que el objetivo inicial de proteger a los consumidores se pueda poner en entredicho, convirtiéndose en una necesidad ineludible la creación de nuevos sistemas de clasificación hotelera, capaces de satisfacer las necesidades reales de los turistas y consumidores.

En el caso de Francia, el secretario de Estado francés para el turismo, Luc Chatel, mostró su intención (julio 2007) de “desempolvar” el sistema de clasificación francés, para de este modo “crear una oferta más comprensible para los turistas y consumidores”. En este mismo sentido se mostró a favor de la armonización de los sistemas de clasificación europeos.

Se trata, sin duda, de un tema que preocupa al sector, como así lo demuestra el Plan del Turismo Español Horizonte 2020. Dicho Plan considera urgente llevar a cabo la revisión del actual sistema de categorización de los hoteles; que por otro lado lleva siendo solicitada desde hace tiempo por los profesionales hoteleros. En este sentido, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) está trabajando en un nuevo proyecto para marcar unos estándares que permitan una clasificación más acorde con la realidad turística española².

Las normativas hoteleras, según dicen los profesionales, tienen por objetivo facilitar al consumidor una idea clara sobre los estándares de calidad y confort de las diferentes categorías hoteleras. Ante tal afirmación, cabe hacer otra pregunta: ¿Cómo, un concepto que ha evolucionado tanto en los últimos años y que engloba tal cantidad de aspectos, tanto subjetivos como objetivos, puede ser resumido en un listado de requisitos estructurales a cumplir³.

En España, además de la clasificación general, existen denominaciones que otorgan las comunidades autónomas, ‘Lujo’ y ‘Gran Lujo’, que “lo único que hacen es añadir más confusión”⁴.

Dentro de las actividades llevadas a cabo desde el área de Derecho del Turismo, de la EUHT CETT-UB, en estos últimos años, se ha intentado contestar a esta y otras preguntas que vinculan la docencia en Derecho y Turismo a la realidad profesional del sistema turístico. A partir de la vinculación de diferentes proyectos fin de carrera, realizados por estudiantes de la Diplomatura en Turismo (hoy ya diplomados), se vincula la realidad del sector a sus

trabajos de investigación y, al mismo tiempo se diagnóstica dicha realidad ofreciendo alternativas a estas situaciones, sin duda problemáticas.

En esta línea, se desarrolló, el proyecto fin de carrera: ¿Aún se pueden ver las estrellas?, de los, hoy, Diplomados en Turismo, Nuria González Aznar y Víctor Goitia Serra.

A partir de dicho proyecto y, con las aportaciones realizadas desde los ámbitos docentes, se presenta la “La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común” en el que trasladamos nuestra experiencia docente, profesional y, académica, para intentar responder a esta pregunta: ¿Aún se pueden ver las estrellas?, y otras preguntas, que sin duda inciden en la actual realidad del sistema turístico y, de forma muy especial al funcionamiento, estructuras y organización de la mayor parte de nuestra industria turística.

2. La armonización hotelera: un proceso en marcha

La Unión Europea pretende dar una imagen de unidad, tanto económica como social, y los sistemas de clasificación hotelera son, quizás, un factor de inflexión de dichos objetivos. En los últimos meses han sido múltiples y diversas: las opiniones, debates, informes, artículos, etc, de profesionales, empresarios, organismos públicos y privados que han alzado la voz y han pedido la creación de un sistema único de clasificación hotelera, que permita a la Unión Europea posicionarse como un destino sólido y competitivo.

En España, el modelo actual es calificado mayoritariamente de obsoleto por los profesionales hoteleros, debido a que la clasificación hotelera se encuentra supeditada esencialmente a los elementos estructurales de los establecimientos, dejando de lado otros aspectos, quizás más importantes, como son, sin ninguna duda el servicio. En ocasiones, se puede llegar a olvidar que el sector turístico y aún más el hotelero, se caracteriza por estar formado por personas que sirven a personas.

El capital humano tiene un gran peso a la hora de prestar un servicio y puede influir en gran medida en

la percepción o no de calidad. No cabe duda que dificultad que comporta el hecho de medir estas variables, debido a la gran subjetividad que las envuelve, y la imposibilidad de incluirlas en las normativas de clasificación hotelera, plantean múltiples problemas al respecto: reducir la calidad a aspectos meramente vinculados a las infraestructuras, queda muy lejos de la concepción actual que se tiene de la calidad y, llevaría a los establecimientos, empresas y al mismo sector hotelero a una situación difícil de controlar.

2.1 Los primeros pasos

La necesidad de establecer una normativa europea o mundial de clasificación hotelera no es la primera vez que aparece en la agenda de los organismos turísticos internacionales. Han sido múltiples las voces que desde el creciente y sostenible aumento del turismo internacional, después de la II Guerra Mundial, han considerado conveniente el establecimiento de un sistema de clasificación único.

La protección del consumidor ha sido un tema recurrente en los organismos e instituciones europeas, derivándose de ellos diferentes directivas y reglamentos en materia turística impulsados por la Oficina de Protección al Consumidor Europea, con efectos claramente determinantes para el funcionamiento del propio sistema turístico.

Es importante señalar que el turismo, después del tiempo transcurrido, sigue siendo un tema “olvidado” en el seno de la Unión Europea (Arcarons, 2001)⁵. El sector hotelero es un gran ejemplo de este vacío legal, en cuanto a normativas europeas se refiere. No obstante, es importante resaltar la existencia de diversos precedentes en este proceso de “normalización” hotelera, tanto a nivel europeo como mundial.

2.1.1. International Union of Official Travel Organisations (IUOTO)

En el año 1952 se crea *International Union of Official Travel Organisations* (IUOTO) en Ginebra. Esta organización no gubernamental estaba formada en sus inicios por 109 Organizaciones Turísticas y 88 miembros afiliados, procedentes tanto del sector privado como del público.

La creación de dicho organismo se debió al creciente interés a nivel mundial por el turismo, al convertirse éste en una práctica cuanto menos

habitual entre los ciudadanos de los países desarrollados.

A partir de los años 60 se hizo clara la necesidad de actuar para controlar el gran desarrollo que estaba experimentando el sector turístico. No es de extrañar que en 1969, dentro del programa de acciones del citado organismo se incluyeran trabajos y debates sobre los sistemas de clasificación hotelera estatales. Se planteaba la posibilidad de establecer un sistema mundial de clasificación, pero fueron pocos los que dieron soporte a tal iniciativa. En 1971 se estableció, como criterio básico y general, que solo los sistemas de clasificación regional, desarrollados en colaboración con los profesionales de la industria hotelera, podían tener validez.

2.1.2. World Tourism Organisation (IUOTO)

En 1975 IUOTO desaparece y en su lugar se crea World Tourism Organisation (WTO), que heredó las funciones del organismo turístico antecesor. Siguiendo los pasos de IUOTO, entre 1976 y 1982, promovió la creación de sistemas de clasificación hotelera regionales.

En 1985 la WTO, dentro de su programa de actividades, definió una serie de acciones prioritarias, con la finalidad de homogeneizar los procesos de gestión de la actividad turística a nivel mundial. Para llevar a cabo dichos objetivos se decidió investigar el funcionamiento, a nivel mundial, de las diferentes normativas de clasificación hotelera, llevando a cabo dos “macro-encuestas” entre los diferentes estados miembros. De estas encuestas se derivó el siguiente estudio: “*Interregional Harmonization of Hotel Classification Criteria on the Basis of the Classification Standards adopted by the Regional Comissions*”, presentado al Consejo Ejecutivo de la WTO en Fez (Marruecos) 1988.

La última acción llevada a cabo por WTO en colaboración con IH&RA (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes), fue el estudio: “*The Joint WTO & IH&RA Study on Hotel Classification*”⁶.

Este estudio fue publicado en 2004 y en él se

muestra la situación mundial en cuanto a sistemas de clasificación se refiere. Para la elaboración de dicho estudio, se encuestaron 108 países. La WTO se encargó de encuestar las Administraciones Nacionales de Turismo de 89 países, mientras que IH&RA hizo lo mismo con las Asociaciones Nacionales de Hoteles de otros 32.

2.1.3. Unión Europea - HOTREC

En 1982 la Comunidad Económica Europea (CEE) propuso la creación de un sistema de clasificación europeo. Esta iniciativa generó una gran controversia entre la Confederación de Hoteles, Restaurantes y Cafés de la Unión Europea (HOTREC), en contra de ella y la Comisión de Servicios de la Unión Europea, propulsora de tal iniciativa⁷. De esta discusión derivó, la Recomendación del Consejo de 22 de diciembre de 1986 relativa a la información normalizada en los hoteles existentes, 86/665/CEE. En ella se anima a los diferentes entes públicos a la utilización de los símbolos gráficos estandarizados designados para representar los servicios de un hotel.

Finalizado este proceso, HOTREC, propuso la creación de un sistema de información hotelera estandarizado, basado en símbolos gráficos, pero que no tenían en cuenta la clasificación.

Bajo el título: *“Proposed Uniform Hotel Information System for Hotels in Member States of the European Economic Community”*; en 1988 la HOTREC realizó un estudio que recogía y comparaba los diferentes sistemas de clasificación existentes en la Unión Europea, analizaba los principales problemas que generaba la clasificación hotelera, así como los problemas relacionados con la clasificación de los hoteles dentro Comunidad Económica Europea y recogía información sobre las necesidades de los consumidores en tal materia. Dicho estudio concluyó con la dificultad de establecer una normativa europea de clasificación hotelera y con la necesidad de establecer un mejor sistema estandarizado de información.

2.1.4. Estandarización de símbolos y terminología. WTO, CEN, ISO

La estandarización de símbolos y terminología ha

sido tratada por diferentes organismos turísticos internacionales. Así, por ejemplo, la WTO estableció en 1989 *“La Estandarización de Señales y Símbolos Turísticos”*, relacionados con los atractivos turísticos así como los servicios e instalaciones.

Por otro lado, el *Comité Européen de Normalisation (CEN)* en colaboración con *International Organisation for Standardisation (ISO)* estableció a principios de los 90 un conjunto de símbolos relacionados con los servicios ofrecidos por los hoteles y los restaurantes dentro de la Unión Europea.

En los años 90, los esfuerzos de los organismos turísticos europeos se centraron en la armonización de las descripciones de los servicios turísticos.

En 1996, CEN creó un grupo de trabajo dentro de su Comité Técnico, al que se le encargó el estudio de la viabilidad de un sistema de clasificación de hoteles internacional. Esta acción se planteó como respuesta a la petición que *Alliance International du Tourisme & International Automobile Federation (AIT/FIA)* había hecho a ISO para la creación de un estándar de clasificación internacional. HOTREC y IH&RA mostraron su firme oposición a la creación de un sistema de clasificación único, ante la gran dificultad de unificar todos los criterios existentes y los aspectos culturales que impregnan cada una de las normativas estatales. Paralelamente, CEN inició el proceso para llevar a cabo la armonización de la terminología turística.

En 1997 ISO se creó un grupo de trabajo centrado en el estudio de los servicios de las empresas de alojamiento. Por otro lado, se extendió el área de estudio del grupo de CEN que trabajaba sobre la armonización de la terminología turística, al mismo tiempo se le encargó el estudio de la calidad en los servicios de alojamiento.

Dichas actuaciones llevaron a proponer a ISO, que la ISO 9000 se convirtiera en la base para la creación de un estándar internacional de clasificación de hoteles. HOTREC e IH&RA mostraron nuevamente su oposición a esta medida,

ya que según ellos la ISO 9000 solo trataba los requisitos mínimos y no establecía los diferentes niveles de estándares para una posterior clasificación.

Finalmente, ISO y CEN desistieron en la creación de un único sistema de clasificación y centraron todos sus esfuerzos en la unificación de términos turísticos. Esta acción fue llevada a cabo a través de la publicación en Enero de 2001 por parte de CEN del “Estándar Europeo de Servicios Turísticos – Hoteles y Otros Tipos de Alojamientos Turísticos – Terminología”⁸.

2.1.5. Últimas actuaciones, en la Unión Europea

En mayo de 2003 el Comité Parlamentario Europeo en Política Regional, Transporte y Turismo (RETT) pidió a la Dirección General de Investigación que llevara a cabo un estudio sobre la clasificación de hoteles en la Unión Europea. La intención era de revisar los sistemas existentes en los Estados Miembros, sin que todavía se conozca el resultado final de dichas acciones.

3. El panorama estelar de la Unión Europea

Europa presenta un panorama, cuanto menos singular, en cuanto a la clasificación hotelera se refiere (HORWATH AND HORWATH INTERNATIONAL. (1989)⁹: *Hotel Characterisation: Report nº 1 (classification)*, Horwath And Horwath, United Kingdom). Una actividad, como el turismo, que se ha convertido en una práctica mundial que arrastra a más de 850 millones de personas a desplazarse de un lugar a otro del mundo y que es sustento de muchas economías, no ha conseguido promover la aplicación de normativas globales que faciliten la protección de los consumidores y la comprensión, por su parte, de un sector ya de por sí complejo.

En Europa las diferencias se acentúan, presentando una realidad diferente, ya que sus enfoques hunden sus raíces en diversas y variadas tradiciones culturales y administrativas¹⁰. En el informe realizado por Horwath and Horwath (1989, pp. 5-25) sobre el intento de armonizar la clasificación de los hoteles por parte de la CE, se recogían también las

reacciones de los diferentes agentes implicados en todos los países. Las autoridades turísticas españolas mostraban su oposición a la pretendida medida, tendrían que armonizar en una sola. Los hoteleros españoles, como los del resto de la Comunidad, se oponían a cualquier intento de clasificación. Señalan que cualquier clasificación no es beneficiosa para el consumidor y, en la mayoría de los casos, los sistemas están diseñados para la fácil intervención del gobierno y no para las necesidades de los consumidores.

Las agencias de viajes y medios de transporte pensaban que un sistema común era un sistema progresista y apoyaría el proyecto siempre y cuando fuera lo suficientemente flexible para permitir a cada país diseñar sus propios criterios y organizar sus propios hoteles mostrando cierta desconfianza en cuanto a la viabilidad del proyecto, entre otras cosas porque se acababan de transferir las competencias en esta materia a las comunidades autónomas y se había realizado una revisión de las calificaciones recientemente.

Así por ejemplo, mientras Finlandia no dispone de un sistema propio, España e Italia disponen de varias normativas, al derivar la competencia turística a las diferentes regiones y comunidades autónomas que las conforman.

Por otro lado, Luxemburgo y Bélgica disponen de un sistema común de clasificación; Irlanda y Lituania presentan criterios muy parecidos de clasificación y Suecia y Dinamarca presentan dos sistemas bastante similares. No todos los países tienen clasificación y en los que existe, “clasificarse” puede ser obligatorio o voluntario. El número de estrellas también plantea, con matices, un cierto grado de diversidad, lo mismo que los plazos para llevar a cabo revisiones de dichas clasificaciones o el mismo tamaño de las habitaciones de cada uno de los establecimientos.

Prácticamente cada país en Europa, aparte de Finlandia y Noruega, han adoptado sistemas de clasificación hotelera. Esta clasificación está siempre representada por estrellas.

No obstante, aunque los símbolos usados sean los

mismos, el sistema puede diferir substancialmente entre un país y otro. Así pues, podemos definir diferentes sistemas de clasificación hotelera, en los cuales se acaban encuadrando la mayoría de estados:

- Un sistema tutelado por una normativa procedente del Estado: Portugal, España, Bélgica, Italia y Grecia.
- Un sistema voluntario tutelado por estado: Francia.

- Un sistema bien voluntario o impuesto (por miembros de organizaciones profesionales) dirigidos por grupos profesionales: Dinamarca, Reino Unido, Alemania y Holanda.

No obstante, cabe señalar que, en las diferentes normativas de clasificación hotelera europeas no se hallan grandes diferencias; un ejemplo de ello, sería el caso de Malta, que en lugar de utilizar el tradicional sistema de 1 a 5 estrellas, clasifica de 2 a 5. Los criterios de clasificación se basan

Cuadro 1. Clasificación hotelera en la Unión Europea

País	Oficial	Ámbito	Año creación	Última modif.	Régimen	Estrellas	Órgano creador	Revisiones periódicas	Financiación
Alemania	Sí	Nacional	1996	2005	Voluntario	1-5	Asociaciones	3 años	Privada
Austria	Sí	Nacional	90s	2005	Voluntario	1-5	Asociaciones	2-4 años	Privada
Benelux	Sí	-	-	-	-	1-5	-	-	Privada
Bélgica		Regional	1984	1996	Obligatorio	-	Regiones	-	-
Luxemburgo		Nacional	1989	1996	Voluntario	-	Estado	-	-
Bulgaria	Sí	Nacional	-	-	-	-	Estado	--	-
Chipre	Sí	Nacional	1969	2000	Obligatoria	1-5	Estado	2 años	Pública
Dinamarca	Sí	Nacional	1997	-	Voluntario	0-5	Asociaciones	Anual	Privada
Eslovaquia	Sí	Nacional	2001	-	Obligatoria	1-5	Estado	Anual	-
Eslovenia	Sí	Nacional	1997	-	Obligatoria	1-5	Estado	3 años	-
España	Sí	Regional	1968	1983	Obligatoria	1-5	CCAA	-	Pública
Estonia	Sí	Nacional	1993	2004	Voluntario	1-5	Estado	2 años	Pública
Finlandia	No	-	-	-	-	-	-	-	-
Francia	Sí	Nacional	1942	1986	Voluntario	0-4	Estado.	Aleatorio	-
Grecia	Sí	Nacional	40s	2003	Obligatorio	1-5	Estado	Aleatorio	Privada
Holanda	Sí	Nacional	2004	-	Obligatorio	1-5	Estado/Asoc.	2 años	Privada
Hungría	Sí	Nacional	1998	2003	Obligatorio	1-5	Estado/Asoc.	Aleatorio	Privada
Irlanda	Sí	Nacional	1939	2003	Voluntario	1-5	Estado	Anual	Privada
Italia	Sí	Regional	1937	1983	Obligatorio	1-5	Regiones	Aleatorio	Privada
Letonia	Sí	Nacional	90s	2004	Voluntario	1-5	Estado/Asoc.	-	-
Lituania	Sí	Nacional	1998	2003	Obligatorio	1-5	Estado	-	Pública
Malta	Sí	Nacional	2002	-	Obligatorio	2-5	Estado	Aleatorio	-
Polonia	Sí	Nacional	1997	2004	Voluntario	1-5	Estado	3 años	-
Portugal	Sí	Nacional	1954	1997	Obligatorio	1-5	Estado	2 años	Públic./Privad
Reino Unido	Sí	Regional	-	-	-	-	Regiones	-	-
Inglaterra*			2006	-	Obligatorio	1-5	-	Aleatorias	-
Irlanda Norte			1939	2003	Voluntaria	1-5	-	Anual	Privada
República Checa	Sí	Nacional	1999	2005	Voluntario	1-5	Asociaciones	2 años	Privada
Rumanía	Sí	Nacional	1999	2002	Obligatorio	1-5	Estado/Asoc.	3 años	-
Suecia	Sí	Nacional	2004	2005	Voluntario	1-5	Asociaciones	-	Públic./Privad

CCAA: Comunidades Autónomas.

*Inglaterra, Escocia y Gales

Elaboración propia. Fuente: Proyecto de Final de Carrera: ¿Aún se pueden ver las estrellas?

mayoritariamente en aspectos estructurales y en aspectos relacionados con las instalaciones del hotel.

Mayor complejidad entraña el complejo de encontrar normativas en las que aspectos como los servicios ofrecidos y la calidad de éstos, sean tratados.

Las diferencias se extienden a todos los ámbitos, como resalta la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes, ya que las hay en “en los periodos de control, especialmente en periodos de regularización de inspecciones (España, Irlanda o Reino Unido cada año; Italia cada cinco...). No obstante, los estados no se ponen de acuerdo en los criterios usados para determinar la propia clasificación. En algunos casos se hace referencia a la estructura (medidas de las habitaciones, recepción, etc.), prestaciones (baños, guardarropa...) y servicios añadidos como el restaurante; en otros (Reino Unido o Bélgica) añaden los criterios subjetivos a otros objetivos relacionados con la calidad de la dirección, mobiliario, etc.

Los casos son llamativos y, por ejemplo, la medida mínima requerida en habitaciones dobles de hoteles de cuatro estrellas varía de 12 metros en Francia a 22 en Holanda. Ante casos como éste es muy difícil que el consumidor pueda comparar, más teniendo en cuenta que existen diferencias de catalogación incluso entre distintas regiones de un mismo país. (En Francia hay sistema de calidad propios de determinadas zonas).

En consecuencia, resulta normal que la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) lleve ya más de un año trabajando en un proyecto que genere unos estándares que cristalicen en una clasificación más real.

El panorama es, sin duda, de una singularidad impresionante; países que no tienen sistema de clasificación, otros en los que un número superior de estrellas denota calidades peores que en hoteles con un número menor en otro país, diferencias o acepciones propias de regiones específicas, etc. Para los responsables del sector hotelero, en este caso se hace necesaria una uniformidad de criterio que garantice transparencia y, lo que es más importante, seguridad para el consumidor.

Esta disparidad de criterios conlleva dos grandes problemas: el consumidor debe hacer frente a una gran diversidad de criterios de clasificación, cuya existencia dificulta la comprensión del mismo sector hotelero y los tour-operadores, acechados por gran cantidad de medidas de protección del consumidor, se ven obligados a crear sistemas propios de clasificación, con la finalidad de poder ofrecer unos estándares de calidad equiparables en los diferentes

estados de la Unión Europea¹¹.

A continuación, se analizarán de manera independiente un grupo significativo de normativas europeas, los organismos creadores de éstas, los organismos encargados de su gestión, los criterios que se tienen en cuenta para la clasificación de los hoteles y, los instrumentos utilizados para la aplicación de dichas normativas¹².

3.1. Alemania

La clasificación hotelera en Alemania no cuenta con muchos años de vida. Después de un largo proceso y, de numerosas peticiones por parte de las asociaciones de consumidores alemanas con el objetivo de fomentar una mayor seguridad y transparencia para el consumidor, en 1996 la Asociación Alemana de Hoteles y Restaurantes (DEHOGA), propietaria de la marca “Deutsche Hotelklassifizierung”, se encargó de la elaboración de la nueva normativa. Para dicha labor contó con la colaboración de los diferentes organismos turísticos del país. En la actualidad actúa conjuntamente con las 18 instituciones turísticas regionales en el proceso de clasificación de los establecimientos hoteleros.

A pesar de su relativa novedad, fue creada en 1996, la normativa ha sufrido adaptaciones en los años 1999 y 2005 con el objetivo de adaptarse y satisfacer las nuevas y cambiantes necesidades del mercado. Desde su creación hasta la actualidad, la normativa ha sido de aplicación voluntaria.

En consecuencia, con las características de su aplicación, un hotel puede operar sin necesidad de haber sido con anterioridad clasificado. Este hecho provoca que solo el 15% de los establecimientos hoteleros en Alemania estén clasificados.

Alemania presenta un sistema de clasificación dual, formado por una serie de requisitos mínimos a cumplir y de puntos mínimos a alcanzar. De esta forma, un hotel de una categoría concreta deberá cumplir los requisitos mínimos acordes a su categoría, además de alcanzar una cantidad de puntos concreta que estará en función de la categoría a la que quiere optar. A cada requisito, unos opcionales y otros obligatorios, se le otorga una puntuación. A modo de ejemplo, el hecho de que un hotel disponga de parking propio conlleva la adquisición de 3 puntos; de la misma manera, un hotel habilitado para el acceso de personas discapacitadas con sillas de ruedas recibirá una bonificación de 8 puntos.

3.2. Austria

Austria dispone de una clasificación hotelera única, de aplicación en todo el territorio nacional. Dicha normativa, pretende ofrecer a los consumidores y a los tour operadores una guía de los estándares de

calidad en los establecimientos hoteleros austriacos.

La normativa fue creada en los años 90, basándose en un estudio de mercado extensivo sobre las expectativas y las necesidades de los turistas en relación con los alojamientos hoteleros. El estudio previo, que sirvió de base y fundamento de la nueva clasificación hotelera, fue llevado a cabo por la Universidad de Economía de Viena a petición de la Cámara Federal de Economía del gobierno austriaco.

En los últimos años (2002-2007) se han producido diversas modificaciones de la normativa hotelera austriaca. No obstante, a pesar de dichas modificaciones, la normativa siempre ha sido de naturaleza voluntaria, por lo que un hotel puede operar sin necesidad de ser clasificado previamente. Cabe resaltar que, no siendo obligatoria, alrededor de un 70% de los establecimientos austriacos están clasificados.

La normativa establece cinco categorías distintas de establecimientos hoteleros, que van desde los de 1 estrella a los de 5. Los criterios mínimos que se tienen en cuenta para la clasificación de los establecimientos son plenamente objetivos. Se analizan aspectos como: los servicios (restauración, recepción, servicio de lavandería, servicio de habitaciones), las habitaciones (dimensiones, telecomunicaciones, material audiovisual, baños) o las instalaciones (ascensores, zonas nobles, garajes).

La Asociación Hotelera Profesional de Austria (Fachverband Hotellerie) es el organismo encargado de la clasificación de los hoteles austriacos. Las inspecciones de los establecimientos hoteleros se llevan a cabo de manera conjunta con una Comisión de Clasificación creada para este fin. Los costes producidos son financiados por los miembros de la Asociación Hotelera Profesional de Austria.

3.3. Benelux

El tratado instaurando la unión económica del Benelux fue firmado el 5 de septiembre de 1944 y, entró en vigor el 1 de enero de 1948 (Bélgica, Holanda y Luxemburgo). Los tres países que forman parte del Benelux han tenido a lo largo de la historia una relación muy estrecha, por lo que no es de extrañar que esta relación también se vea reflejada en la aplicación de un sistema de clasificación hotelera común; la normativa conjunta fue creada en 1984 de mutua colaboración entre Holanda y Bélgica.

Posteriormente, en 1989 Luxemburgo también la aplicó en su territorio. El sistema se ha ido adaptando con el paso del tiempo a las necesidades del mercado. La última actualización se llevó a cabo el 12 de noviembre de 1996 por parte del Comité de Ministros del Benelux en colaboración con los representantes del sector hotelero y las autoridades turísticas de cada país miembro.

Actualmente solo dos de los tres países que impulsaron esta normativa unificada siguen aplicando este sistema. Holanda, viendo que la clasificación de Benelux no satisfacía sus necesidades, emprendió la creación en 2004 de un sistema de clasificación propio.

El sistema establece cinco categorías de establecimientos hoteleros, de 1 a 5 estrellas, permitiendo estructurar la oferta de una manera más clara y siendo una garantía de calidad y de nivel de confort para el consumidor. Los criterios que se tienen en cuenta a la hora de clasificar un hotel son básicamente objetivos

3.4. Chipre

Chipre cuenta con un sistema de clasificación hotelera nacional de cumplimiento obligatorio desde 1969. El sistema fue creado por la Organización de Turismo de Chipre y se ha ido actualizando al largo de los años, habiendo sido actualizado por última vez en el año 2000.

La clasificación hotelera chipriota tiene un funcionamiento muy simple. Cuando un hotelero ha obtenido su licencia para operar debe presentar una solicitud de clasificación a la Junta Directiva de la Organización de Turismo de Chipre. Dicho organismo creará un Comité de Clasificación, pudiendo estar formado tanto por miembros de la propia organización como por personas externas autorizadas. El Comité de Clasificación se encargará de inspeccionar el establecimiento y presentará un informe a la Junta Directiva, que decidirá en última instancia la categoría a otorgar al establecimiento hotelero.

3.5. Dinamarca

Dinamarca dispone de un sistema de clasificación propio desde 1997, aplicable en todo su territorio. Para la elaboración de tal sistema se creó una Junta de Clasificación formada por tres representantes de la Asociación Danesa de Hoteles, Restaurantes e Industrias del Turismo (HORESTA) y tres representantes de la Junta de Turismo del Ministerio de Comercio e Industria del gobierno danés. Tras largas discusiones y valorando estudios de mercado realizados con la finalidad de saber cuáles eran las necesidades de los turistas, así como los intereses de los hoteleros, se creó el sistema danés de clasificación de establecimientos hoteleros.

La creación de este sistema se percibió como una herramienta más de protección de los intereses del consumidor, así como un medio para aumentar la calidad en el sector hotelero. El sistema se basa en el cumplimiento de unos requisitos mínimos, que van en aumento a medida que se sube de categoría.

Los criterios que se tienen en cuenta a la hora de clasificar un establecimiento hotelero son

básicamente objetivos, se basan en elementos como: los servicios (recepción, restauración, lavandería, limpieza de habitaciones, room service...), las instalaciones (limpieza general, confort, higiene...), las habitaciones (dimensiones, equipamientos, muebles...), etc.

3.6. Eslovaquia

El sistema de clasificación hotelera de Eslovaquia fue establecido en 2001, desarrollado por el Ministerio de Economía de la República de Eslovaquia y, concebido por el gobierno como una herramienta de protección del consumidor, referente a la satisfacción de sus necesidades básicas, y de mejora de la oferta turística del país.

La normativa eslovaca es de aplicación obligatoria, por lo que todos los hoteles que obtengan la licencia para operar un establecimiento hotelero, deberán pasar por un proceso de clasificación.

El sistema también establece inspecciones periódicas a fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos mínimos referentes a la categoría otorgada. Estas inspecciones son llevadas a cabo por inspectores del gobierno central, mediante visitas sorpresa a los establecimientos hoteleros, con una periodicidad de un año.

3.7. Eslovenia

Desde 1997, Eslovenia cuenta con un sistema de clasificación hotelera, desarrollado por el Ministerio de Economía de este país, en colaboración con la Organización Nacional de Turismo. En esta clasificación se establecen 5 categorías de hoteles que van desde 1 a 5 estrellas.

El sistema es de naturaleza obligatoria, por lo que un hotel no puede operar si no ha sido previamente clasificado. La clasificación de los hoteles, es llevada a cabo por un Consejo de Clasificación, creado por el Ministerio de Economía.

El sistema también establece revisiones cada 3 años para los hoteles ya clasificados, a fin de asegurar los estándares de calidad. Las inspecciones son llevadas a cabo tanto por inspectores de gobierno central, como por inspectores regionales a través de *mystery checks*.

3.8 Finlandia

En Finlandia, tanto el Ministerio de Inversión y Comercio como la *Suomen Hotelli- ja Ravintolitto Ry* (SHR), no han creído conveniente el establecer un sistema nacional de clasificación de hoteles.

3.9. Francia

Francia presenta uno de los sistemas de clasificación hotelera más antiguos de la Unión Europea (1942). Desde entonces ha sufrido varias modificaciones, la última de las cuales se remonta a 1986.

El Ministerio de Economía, Finanzas y Trabajo fue el encargado de redactar tal normativa, que presenta una naturaleza voluntaria. De este modo, un hotel en Francia puede operar sin necesidad de haber sido clasificado de antemano.

El sistema francés establece 6 categorías de hoteles: 0 estrellas, 1 estrella, 2 estrellas, 3 estrellas, 4 estrellas y 4 estrellas Lujo. Los criterios que se establecen para clasificar los establecimientos son completamente objetivos, referentes al número de habitaciones, las dimensiones, las zonas nobles, los servicios del hotel, etc.

El sistema prevé inspecciones periódicas para la comprobación del cumplimiento de los requisitos correspondientes a la categoría en la que el hotel ha sido clasificado. Estas inspecciones se realizan de manera esporádica y azarosa a través de visitas previa cita y *mystery checks*. Logis de France es el organismo encargado de realizar las inspecciones y de presentar los informes derivados a la Comisión de Clasificación.

No obstante, ya en 2007, el secretario de Estado francés para el Turismo, Luc Chatel, expresaba la intención del gobierno francés de adoptar un sistema de clasificación hotelera en el que se incluya la clasificación de 5 estrellas, frente al actual cuya categoría máxima son las 4 estrellas lujo.

En este mismo sentido, Luc Chatel, mostraba su intención “desempolvar” el sistema de clasificación francés, para de este modo “crear una oferta comprensible para los turistas y consumidores”.

3.10. Grecia

Grecia dispone de un sistema de clasificación hotelera desde la finalización de la II Guerra Mundial. El sistema tradicional de Grecia consistía en la clasificación de los hoteles en 6 categorías, empezando por la L (hoteles de lujo) y siguiendo en orden alfabético de la A a la E.

En 2003, como medida para equiparar el sistema griego al resto de sistemas existentes en Europa, la Organización Turística Nacional de Grecia (GNTO)

desarrolló una nueva normativa de clasificación, incorporada en la ley turística helénica. El nuevo sistema consistía en la clasificación de los hoteles en 5 categorías que iban de 1 a 5 estrellas. En la nueva normativa se determinan los procesos, así como las especificaciones técnicas, funcionales y los criterios que son tenidos en cuenta a la hora de clasificar un establecimiento hotelero.

El sistema es de cumplimiento obligatorio, pese a ello, se estableció un período de un año para que los establecimientos, operando bajo el antiguo sistema, pudieran adaptarse a las nuevas especificidades, siendo el 30/4/2004 la fecha límite para tal adaptación.

3.11. Italia

Italia dispone de varios sistemas de clasificación hotelera desde 1937. Estos sistemas son de aplicación regional, por lo que cada autoridad pública regional es la encargada de aplicarlo y adaptarlo a sus realidades. El primer sistema diseñado, establecía cinco categorías de hoteles: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta, estableciendo así para cada categoría los requisitos mínimos obligatorios a cumplir. Este sistema es aplicable aún en aquellas regiones que no han adaptado la normativa al sistema de clasificación por estrellas. Estas regiones son: Lazio, Molise y Basilicata.

En 1983, este sistema fue modificado por la clasificación de los hoteles por estrellas. De esta manera, los hoteles de lujo pasaron a ser los de 5 estrellas, los de primera categoría a 4 estrellas, los de tercera a 3 estrellas y así sucesivamente.

Este sistema evolucionó con el paso del tiempo, estableciéndose dos tendencias, ambos fundamentados en la clasificación por estrellas: sistema por puntos y sistema por requisitos mínimos obligatorios.

3.12. Lituania

La primera normativa de clasificación hotelera fue creada en 1998 por parte del Departamento de Turismo del Ministerio de Economía de la República de Lituania.

En 2003 este sistema se consideró obsoleto y se planteó la necesidad de crear un sistema que permitiera a este país alcanzar los estándares de los hoteles de Europa Occidental. De mutua colaboración, el Ministerio de Economía y la Asociación Profesional de Hoteles y Restaurantes de Lituania se pusieron manos a la obra para la creación de un nuevo sistema de clasificación.

El 26 de Marzo de 2003 todos estos esfuerzos se vieron recompensados a través de la aprobación por parte del gobierno lituano de los "Requisitos de Clasificación de Hoteles, Moteles y Pensiones".

Hasta 2003 el sistema había sido voluntario, pero desde la creación del nuevo sistema, un hotel no puede operar en Lituania si no ha sido previamente clasificado. El Ministerio de Economía, a su vez, creó un Comité de Clasificación conformado por representantes del Departamento de Turismo y de la Asociación Profesional Lituana para llevar a cabo los procesos de clasificación de los hoteles. Todos los costes generados por los procesos de gestión son asimilados por la administración pública.

3.13. Portugal

Desde 1954, Portugal dispone de un sistema de clasificación de los establecimientos hoteleros. Esta normativa hotelera forma parte de la Ley del Turismo de Portugal. El sistema fue creado por la Secretaría Estatal de Turismo en colaboración con la Junta Directiva General de Turismo, todas ellas englobadas en el Ministerio de Economía en Innovación del gobierno luso.

La normativa de clasificación portuguesa se ha ido modificando con el paso del tiempo a fin de adaptar algunas de las reglas a las nuevas realidades del mercado. La última de estas actualizaciones se llevó a cabo en 1997.

El sistema establece cinco categorías de establecimientos hoteleros que van desde 1 a 5 estrellas y se basa en el cumplimiento de una serie de requisitos mínimos en función de la categoría del hotel. También establece la realización de revisiones periódicas cada dos años, a fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos mínimos adyacentes a la categoría otorgada. Tales revisiones son realizadas por inspectores locales y centrales del gobierno a través de visitas anunciadas y de "mystery checks". Los costes derivados del sistema son asimilados tanto por la administración pública, como por los hoteles que operan en Portugal.

3.14. Reino Unido

Reino Unido presenta un panorama similar al de España e Italia. En él, el turismo es una competencia delegada a las diferentes regiones que lo conforman (Inglaterra, Gales, Escocia e Irlanda del Norte). Por ello, hasta hace muy poco tiempo, cada región

contaba con un sistema de clasificación diferente. El de Inglaterra fue creado por la Asociación Automovilística de Inglaterra, en colaboración el "Royal Automobile Club" y el Consejo de Turismo de Inglaterra. Por otra parte, los sistemas de clasificación de Gales, Escocia y Irlanda del Norte, fueron elaborados por sus respectivas Juntas Directivas de Turismo.

Esta disparidad de criterios en un mismo territorio no favorecía nada el posicionamiento sólido de Reino Unido como un destino turístico consolidado. Por ello, en 2006 se optó por crear un sistema común de clasificación aplicable en Inglaterra, Gales y Escocia bajo el nombre de "National Standards of the Quality Assurance". VisitBritain, VisitScotland y Wales Tourist Board, junto con la colaboración del gobierno central, se pusieron manos a la obra para la creación de tal sistema de aplicación obligatoria. Este sistema unificado, permitiría una más fácil comprensión por parte de los usuarios y fomentaría una mayor seguridad para ellos.

En Inglaterra, es el organismo de VisitBritain el encargado de llevar a cabo las clasificaciones de los establecimientos hoteleros. En Escocia, el encargado es Visit Scotland y en Gales, Visit Wales. A su vez se creó el Standards Review Group (SRG) encargado de conceder ciertas libertades en el cumplimiento de determinados requisitos, previo estudio de cada uno de los casos.

Pese a que en la isla de Irlanda hayan territorios pertenecientes a dos países diferentes, la normativa de clasificación hotelera es la misma para la República de Irlanda y para la región de Irlanda del Norte. Esta normativa es de aplicación voluntaria y el organismo encargado de gestionar su aplicación es el Northern Ireland Tourist Board (NITB).

3.15. Suecia

Suecia ha sido uno de los últimos países en establecer un sistema de clasificación propio. En 2004 la "Sveriges Hotell & Restaurang Företagare" creó dicho sistema tomando como base el sistema que Dinamarca había desarrollado en 1997. Este sistema sueco-danés también es utilizado en Islandia, Groenlandia y la isla de Aland. Pese a su corta edad, el sistema de clasificación sueco fue actualizado un año después de su creación, es decir, en 2005.

El sistema sueco está basado en la categorización de los hoteles de 1 a 5 estrellas y es de aplicación voluntaria para todos aquellos establecimientos que forman parte de la SHR.

Está basado en el cumplimiento de una serie de requisitos mínimos en función de la categoría a la que se quiere acceder. Los criterios son mayoritariamente objetivos y se centran en aspectos

como los servicios, las instalaciones, los equipamientos, etc. Estos criterios deben reflejar a su vez el desarrollo del mercado sueco y las necesidades de los turistas.

La SHR estableció el *Klassificeringsnämnden* (Comité de Clasificación) encargado de llevar a cabo las actualizaciones de la normativa de clasificación, previstas anualmente. Tal organismo está conformado por tres representantes de la SHR, un representante de la SBTA (Asociación Sueca de Viajes de Negocio), un representante de *Stockholm Convention Bureau*, un representante de la SFR (Asociación Sueca de Viajes), un representante del Consejo Sueco de Viajes y Turismo y un representante de *Radisson SAS Strand Hotel*. El Comité de Clasificación tiene como tareas la actualización de los criterios de clasificación, la modificación de criterios existentes y la concesión de exenciones en el cumplimiento de ciertos criterios en situaciones especiales.

Al mismo tiempo, la SHR creó la Oficina Administrativa de Clasificación, encargada de la parte operacional del proceso de clasificación. Este organismo se encarga de programar, registrar y llevar a cabo las diferentes inspecciones para la posterior clasificación de los establecimientos hoteleros que han presentado una solicitud para este fin, a la Asociación Sueca de Hoteles y Restaurantes.

4. España, un país con 19 normativas hoteleras

En España la primera clasificación hotelera surge en 1968, con la Orden del 19 de junio que dicta un sistema de clasificación hotelera basada en criterios puramente arquitectónicos donde se establece el rango de una a cinco estrellas. Es importante recordar que, cuarenta años después de esta primera normativa, España sigue clasificando sus establecimientos hoteleros utilizando los mismos o parecidos criterios "arquitectónicos".

La clasificación hotelera española es la tercera de Europa en antigüedad, tras Francia (1942) y Portugal (1954). En un primer momento, las "estrellas" nacían para atraer un turismo de calidad que exigía en cualquier caso una cierta información, de la que no disponían todos los países.

El transcurso del tiempo y los cambios acontecidos en el turismo español, provocaron modificaciones en aquellos primeros sistemas de clasificación hotelera; estas normativas hoteleras serian modificadas hasta 1986, intentando adaptar dichas normativas a la realidad cambiante del turismo español.

En 1986, las CCAA empezaron a asumir sus competencias en materia de promoción y ordenación del turismo y, en este mismo año se aprobaron las nuevas normativas hoteleras de Canarias, Castilla-León, Extremadura y Andalucía, aunque la Comunidad de Madrid ya había aprobado su normativa propia en 1985. En 1987, hicieron lo propio Asturias, Cataluña y Murcia; conjuntamente con La Rioja, Cantabria, Castilla-La Mancha y la Comunidad Valenciana.

En los noventa se aprobaron las nuevas normativas hoteleras de Aragón (1990), Navarra (1994) y Galicia (1999), mientras tanto, el País Vasco no elaboró su propia normativa hasta el año 2001. Tan solo, en los casos de Baleares, Ceuta y Melilla se sigue aplicando la vieja normativa estatal de 1983.

Nuevas necesidades, nuevos “turismos” y nuevos “turistas” han comportado la necesidad y la exigencia de ir retocando la mayor parte de dicha

normativa hotelera. No obstante, los criterios “arquitectónicos” continúan siendo determinantes en las clasificaciones españolas.

La legislación turística obliga a cualquier empresa que quiera operar en el campo de la hotelería, a solicitar a la Administración competente (Comunidad Autónoma) la calificación, que será otorgada según unos criterios técnicos estrictamente regulados; así como, se podrá solicitar a la Administración el reconocimiento de la especialización que se considere de interés.

La clasificación según la categoría del establecimiento es la más importante en hoteles por su obligatoriedad. Se realiza en función de una serie de requisitos técnicos y estructurales; y en raras ocasiones, se tienen en cuenta los servicios ofrecidos por el establecimiento.

En España, el organismo competente que concede las categorías de los hoteles es la autoridad turística de las diferentes Comunidades Autónomas, que han regulado los diferentes criterios de clasificación para los hoteles sirviéndose de la competencia que en tal materia les reconoce la Constitución española en su artículo 148. Por ello, actualmente existen diferentes reglamentos sobre los requisitos exigidos a los hoteles para obtener una clasificación determinada;

Cuadro 2. Clasificación hotelera en España

GRUPO PRIMERO	CATEGORÍAS
1. Hoteles 2. Hoteles apartamentos	1. De una a cinco estrellas oro 2. De una a cuatro estrellas oro
GRUPO SEGUNDO	CATEGORÍAS
1. Pensiones 2. Hostales 3. Casas de huéspedes	1. De una a tres estrellas plata 2. De una a tres estrellas plata 3. Sin estrella

Elaboración propia. Fuente: www.mesadelturismo.com

la totalidad de las CCAA divide a los hoteles en cinco categorías identificadas por estrellas, si bien sus características y requisitos mínimos pueden variar de unas a otras. Suele ser habitual, además,

añadir una categoría adicional (cinco estrellas “lujo”) para aquellos establecimientos que poseen unas especiales instalaciones y servicios de lujo y confort.

En este sentido y, dentro de España, las características físicas y de comodidad varían según la especialización del hotel o la clientela hacia la que está dirigido. El de ciudad, orientado al hombre de negocios, congresos y reuniones, posee de ordinario servicios e instalaciones que faltan en los alojamientos de litoral (y a la inversa) aunque ambos tengan el mismo y exacto número de estrellas en el rótulo de su entrada. Hasta el Plan del Turismo Español 2020 propone cambiar el sistema y la CEHAT parece estar dispuesta a estudiar la cuestión.

Y mientras tanto, son cada vez más, las cadenas hoteleras que buscan su propio sistema de clasificación hotelera. Hotusa Hotels ha creado un nuevo sistema de categorización que define de un modo más preciso los estándares de las instalaciones, interiorismo y prestaciones de sus establecimientos asociados, independientemente de las calificaciones propias del país o región en el que se encuentran. Este nuevo sistema nace con la pretensión de ofrecer a los agentes de viajes la máxima garantía de que el hotel que reservan satisface unas expectativas mínimas de calidad en lo que atañe a instalaciones y producto.

Conscientes de la problemática que la disparidad de sistemas nacionales de clasificación por estrellas crea a los agentes de viajes a la hora de escoger un hotel, Hotusa propone una categorización común para todos aquellos países en los que tiene presencia. Además, para reforzar esta homogeneización, el resto de centrales de reservas que forman parte del Grupo Hotusa adoptarán también estas mismas categorías.

En el directorio 2007, que se ha presentado en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (Fitur), ya se incluye esta distribución basada en cinco categorías: Luxury Class, una selección de exclusivos hoteles y resorts en los que se pueden encontrar algunos iconos excepcionales de la hotelería mundial; Excellence, establecimientos de corte clásico o de innovador estilo que cuentan con unas completas e impecables instalaciones así como con un sofisticado interiorismo; Premier, que incluye

hoteles nuevos o en un perfecto estado de conservación con un completo abanico de prestaciones como principal seña de identidad; Confort, para aquellos viajeros que buscan el confort y la funcionalidad en hoteles y una buena relación calidad- precio; y Basic establecimientos de sencillas instalaciones que cubren las necesidades básicas del turista.

Hotusa Hotels cuenta en la actualidad con más de 1.950 establecimientos asociados en 39 destinos. Según la prestigiosa publicación estadounidense "Hotels", la cadena de hoteles independientes es el cuarto consorcio hotelero a nivel internacional. Con sede en Barcelona y 7 delegaciones distribuidas entre Austria, Francia, Gran Bretaña, Italia, Portugal, México y Argentina, su oferta está estructurada en 2 grandes divisiones: Hotusa (hoteles de hasta 5 estrellas) y Familia Hotels (1 y 2 estrellas).

5. Conclusión y reflexión final

El panorama actual europeo, en cuanto a los sistemas de clasificación hotelera, continúa siendo, ya entrado el siglo XXI muy dispar, con clasificaciones muy distintas, en ocasiones contradictorias. En definitiva, el pretendido proceso de armonización de normativas hoteleras sigue siendo una de las asignaturas pendientes que tiene planteado el turismo español y europeo.

Dentro del proceso de construcción europea, el turismo debería plantearse como uno de los vehículos principales, integradores, a la vez que unificadores. No obstante, la realidad es otra y, no necesariamente coincidente. A pesar de la importancia, que sin duda tiene el turismo en dicho proceso no recibe un trato correlativo a dicha importancia.

La evolución que el turismo ha experimentado en los últimos años, ha sido impresionante, produciéndose cambios constantes en el mercado. Los consumidores se han convertido en el centro de tal actividad, viéndose el sector privado obligado a adaptarse a sus necesidades.

Las normativas de clasificación hotelera fueron y son

concebidas como un medio de protección del consumidor, ofreciendo una mayor transparencia al sector y facilitando una mayor comprensión de éste.

Analizadas todas las normativas, podemos concluir que muchas de ellas fueron creadas sin tener en cuenta las necesidades reales de los consumidores; ya sea porqué no se les tuvo en cuenta en el proceso de elaboración o porqué desde que fueron creadas no se han vuelto a actualizar.

Esta distancia, entre normativa y necesidades, ha obligado al sector privado a desarrollar sus propios sistemas de clasificación con el fin de cubrir dicho vacío: Sistemas de Reservas Centralizados, Global Distribution Systems, Grandes Cadenas Hoteleras y Organizaciones Privadas, han desarrollado sus propias clasificaciones, lo que ha generado aún más confusión en el sector hotelero.

Han sido varios y diversos los intentos de creación de un sistema de clasificación europeo por parte de los principales organismos internacionales, no habiendo llegado hasta el momento a ningún acuerdo. Ya sea por la disconformidad de HOTREC e IH&RA sobre la unificación de criterios, o por la gran dificultad que entraña la unificación de normativas estatales y regionales europeas muy dispares, los intentos de armonización siempre han fracasado.

Las normativas europeas cuentan con criterios, naturalezas, procesos de gestión muy distintos los unos de los otros. El hecho de que existan países que disponen de sistemas de clasificación voluntarios, otros con categorías que no corresponden a las tradicionales estrellas o con sistemas duales de requisitos mínimos obligatorios y requisitos opcionales, no permite el posicionamiento de Europa como un destino sólido y competitivo.

La aplicabilidad de los sistemas también ha generado grandes problemas, sobre todo para los intermediarios turísticos. Estos, acechados por directivas y leyes de protección de los consumidores, se han visto obligados a crear sus propios sistemas de clasificación a fin de poder ofrecer a sus clientes

una guía de los estándares de calidad y confort de los hoteles con los que operan.

El hecho de que muchos hoteles, una vez clasificados, no vuelvan a ser objeto de inspecciones que tengan por objetivo el comprobar que éstos se encuentren aún acordes con la normativa clasificatoria, ha generado muchos conflictos entre consumidores y agencias de viajes, que han derivado en quejas, reclamaciones, denuncias y sentencias judiciales. Muchas de éstas han concluido dictaminando que las agencias debían responder solidariamente ante el consumidor.

Por todo ello, el panorama actual europeo no es nada alentador para los usuarios de los sistemas de clasificación. Las estrellas son cada vez menos relevantes en el momento de seleccionar un hotel, en favor de otros aspectos tales como el precio, la ubicación o la marca.

Los problemas generados por dichos sistemas, han provocado que la gente deje de confiar en ellos; muchos sistemas se encuentran obsoletos, desfasados y con una aplicación bastante dudosa. Dicha situación nos lleva a plantearnos la necesidad o no de continuar aplicando estas normativas.

Planteado de la manera que está actualmente, la existencia de gran diversidad de sistemas clasificatorios representa una pérdida de dinero y de tiempo para las administraciones que los aplican.

Si bien es cierto que no podemos prescindir de los sistemas de clasificación actuales, ya que ellos son la única medida de protección del consumidor; también debemos reconocer que existen algunas normativas europeas que más valdría haber eliminado, ya que su aplicación es prácticamente nula.

Por otro lado, vemos dos tendencias clasificatorias en Europa. La tendencia de los países con una larga trayectoria turística, en los que parece que el éxito está asegurado aún y con el paso del tiempo, conociendo el poco esfuerzo que ejercen en tal materia. Países como España, Francia o Italia,

situados en las primeras plazas de destinos turísticos a nivel mundial, aplican los sistemas más subdesarrollados de la Unión Europea, caracterizados por ser obsoletos, desfasados y con una aplicación muy dudosa.

Por otro lado, los países de Europa del Este, con una breve pero intensa tradición turística, viendo en ésta una posibilidad para desarrollar sus economías, aplican sistemas completos, actuales y eficientes, que permiten el aseguramiento de unos estándares de confort y calidad. El único problema que encontramos a tal tendencia es el hecho de que muchas normativas sean de aplicación voluntaria. Esperamos que con el paso del tiempo, estos deriven a sistemas de aplicación obligatoria.

La situación actual, nos obliga a pensar en la necesidad de profundizar en la imprescindible colaboración entre el sector público y privado. El sector público debe ser el encargado de establecer los mínimos, dejando en manos del sector privado la creación del sistema de clasificación en función de las necesidades del mercado, en cuanto a calidad y servicios.

Actualmente la apuesta por un producto de calidad se ha convertido en la clave del éxito de un destino turístico. Entendemos la calidad como la capacidad de un producto o servicio de satisfacer las necesidades de sus consumidores. Por ello, es necesario que los productos o servicios sean creados en función de las necesidades de los clientes, si se quiere que gocen de éxito. Tanto el sector público como el privado tienen una fuerte incidencia en el turismo, uno como generador del marco legal en el cual se desarrolla tal actividad y el otro como generador de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Debemos aprovechar las experiencias vividas, las fortalezas demostradas y las debilidades latentes de cada uno de ellos en la creación de sistemas clasificatorios eficientes. El sector público debe ser el encargado de velar por la seguridad del usuario, estableciendo los criterios mínimos de confort y calidad. De otro lado, el sector privado, conector

del mercado y de sus componentes, se deberá encargar de adaptar tales normativas a las necesidades reales de los turistas, obteniendo así un sistema efectivo y flexible.

La realidad actual no es muy alentadora en tal aspecto, ya que son pocas las normativas de clasificación que tienen como base la realización de un estudio de mercado sobre las necesidades reales de los turistas y usuarios. El caso más ejemplar es el de Austria, donde la Cámara Federal de Economía encargó a la Universidad de Economía de Viena la realización de un estudio de mercado para poder basar su sistema de clasificación en las necesidades reales de los usuarios finales de tal sistema.

La armonización de normativas hoteleras en la Unión Europea, tal y como sucedió con los Viajes Combinados, se presenta como una posible solución a la problemática actual. El problema radica en el hecho de que las principales organizaciones hoteleras internacionales y europeas se opongan a tal medida.

Ante tal negativa, vemos como posible solución el establecimiento de unas directrices por parte de la Unión Europea para la creación de una normativa de clasificación estándar, permitiendo a los países miembros adaptar tales directrices a sus realidades turísticas.

Las directrices deberían centrarse en las experiencias del pasado y optar por la creación de un sistema flexible, que permitiera la adaptación de tal a las necesidades cambiantes del mercado.

Otro punto muy importante a tratar en tales directrices, debería ser el establecimiento de un sistema que obligara a realizar inspecciones periódicas en los hoteles ya clasificados. A este punto, nos gustaría recordar el sistema aplicado en República Checa, que cumple de manera muy eficiente este principio. En este país, se ofrece un certificado de clasificación con una validez de x años. Pasados estos x años, el hotel deberá de revalidar su certificado, obligándolo así a ser objeto de inspecciones.

A modo de conclusión final , vamos a intentar responder a una de las preguntas planteadas en el inicio de este artículo: ¿Aún se pueden ver las estrellas? Actualmente, en Europa las estrellas (hoteleras) son difíciles de ver como consecuencia de la creciente polución (normativas dispares), circunstancia que obliga a aplicar políticas de limpieza general (unificación de sistemas de clasificación) para que las estrellas vuelvan a brillar.

Los países miembros ven en la creación de normativas comunes una oportunidad competitiva para posicionarse como un destino sólido con unos estándares de calidad y confort asegurados.

Bibliografía

- Arcarons, R. (2001). El procès de convergencia de les *politiques turístiques de la Unió Europea*. Barcelona. U de Barcelona. http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0408102-114855/index_cs.html.
- Arcarons, R; Casanovas, O; Hernández, F; Martínez, M. (2008). *Guía practica para viajar. Derechos y Obligaciones del Turista*. Madrid, Síntesis.
- Arcarons, R. (1999). *Manual de derecho administrativo turístico*. Madrid, Síntesis.
- Arcarons, R; Casanovas, O; Hernández, F. (2005). La Ley de Viajes Combinados: 10 años de jurisprudencia. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 27:.. 225-254.
- Aurioles, A. (2002). *Introducción al derecho del turismo*. Madrid. Tecnos.
- Blanquer, D. (1999). *Derecho del Turismo*. Valencia. Tirant lo Blanch.
- Ceballos, M. (2002). *La regulación jurídica de los establecimientos hoteleros*. Madrid, 2002 Marcial Pons.
- Commission des communautés européennes. (2006). Communication de la Comisión: Une nouvelle politique européenne du tourisme.
- Goitia, V; González, N. (2007). ¿Aún se pueden ver las estrellas? (Proyecto Fin de Carrera). Barcelona. EUHT CETT-UB.
- Horwath and Horwath International. (1989). Hotel Charcterisation: Report nº 1 (classification), Horwath And Horwath , United Kingdom.
- Luengo, J. (1992). *Legislación Turística y Derecho Administrativo*. Madrid. Ed. Universitas.
- Ih&Ra & Wto. (2004). The Joint Wto & Ih&Ra Study on Hotel Classification.
- HORECA. (2004). Hotel Classification in the European Union.
- Instituto Nacional de Normalización (INN). (2003). Clasificación y Terminología de los Establecimientos de Alojamiento Turístico.
- Pérez, R.; Ceballos, MM (2000). *La intervención administrativa en la clasificación de los establecimientos hoteleros*. Editorial Comares.
- Pérez, R. (2001). "La intervención administrativa en la clasificación de los establecimientos hoteleros: estudio comparativo en el Derecho turístico español" .00000 *Documentación administrativa*, 259-260: 315-354.
- Pérez, R (coord.) (2006). *Derecho de las actividades turísticas*. Barcelona, Editorial UOC

NOTAS

- ⁽¹⁾ Goitia, V; González, N. (2007): *¿Aún se pueden ver las estrellas?* (Proyecto Fin de Carrera). EUHT CETT. Barcelona.
- ⁽²⁾ "La clasificación hotelera es un asunto en el que estamos muy centrados", aseguraba, 10-10-2007, en declaraciones a Hosteltur el secretario general de la CEHAT, Ramón Estalella. Ya en agosto del 2006, Estalella se refirió a la situación que se vive tanto en España como en Europa, donde "de los 25 países, sólo 18 tienen sistemas de clasificación y de éstos, dos son voluntarios para los hoteles".
- ⁽³⁾ En este sentido, es importante resaltar la posición mantenida por la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías (HOTREC), sobre la clasificación hotelera europea e internacional: " [...] los consumidores se dirigen a la clasificación como una importante ayuda para escoger un hotel: por tanto es importante que la información sobre el significado de la clasificación en los diferentes países sea fácilmente accesible para ellos. Por este motivo, las asociaciones miembro de la Hotrec están completamente de acuerdo con la llamada a mayor transparencia en relación a la clasificación hecha en la propuesta de Directiva para Servicios y en las conclusiones del Forum de Turismo de Budapest ", en NEXOTEL.COM, num. 62. Rec el 1/10/2007 de <http://www.nexotur.com/beta5/nexohotel/noticia.php?id=1336>.

- ⁽⁴⁾ En relación con esta temática puede verse el reciente artículo de Valls, A, *¿Aún se pueden ver las estrellas?*, publicado en EDITUR (núm. 2.480, 26 octubre de 2007), Pág. 13.
- ⁽⁵⁾ Arcarons, R; (2001): "El procés de convergència de les polítiques turístiques de la Unió Europea", Tesis Doctoral. Recuperado el 15 de marzo de 2008, de http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UB/AVAILABLE/TDX-0408102-114855/TOL57.pdf, Barcelona.
- ⁽⁶⁾ World Tourism Organisation (WTO); Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA) (2004). Recuperado el 15 de marzo de http://www.ihra.com/marketplace/WTO_IHRA_Hotel_classification_study.pdf
- ⁽⁷⁾ Recuperado el 1/10/2007; <http://eur.lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31986H0665:ES:NOT>. De esta discusión derivó, la Recomendación del Consejo de 22 de diciembre de 1986 relativa a la información normalizada en los hoteles existentes, 86/665/CEE. En ella se anima a los diferentes entes públicos a la utilización de los símbolos gráficos estandarizados designados para representar los servicios de un hotel.
- ⁽⁸⁾ El Instituto Nacional de Normalización Chileno, realizó una adaptación de dicho documento, llamado "Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento" (2003). De este documento se pueden resaltar algunas definiciones relacionadas con las problemáticas planteadas: "[...] *Clasificación*: grado que se le otorga a un establecimiento de alojamiento o turístico según la concurrencia de diversos requisitos establecidos para una determinada clase y tipo. Esta clasificación se expresa en estrellas y va desde un mínimo de una a un máximo de 5. [...] *Categoría*: rango otorgado a un establecimiento de alojamiento o turístico según la concurrencia de diversos requisitos establecidos en una determinada clase, tipo y clasificación. [...] Hotel: establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas, una cafetería para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios [...]."
- ⁽⁹⁾ HORWATH AND HORWATH INTERNATIONAL. (1989): *Hotel Characterisation*: Report nº 1 (classification), Horwath And Horwath , United Kingdom.
- ⁽¹⁰⁾ En el informe realizado por Horwath and Horwath (1989, pp. 5-25) sobre el intento de armonizar la clasificación de los hoteles por parte de la CE, se recogían también las reacciones de los diferentes agentes implicados en todos los países. Las autoridades turísticas españolas mostraban su oposición a la pretendida medida, mostrando cierta desconfianza en cuanto a la viabilidad del proyecto, entre otras cosas porque se acababan de transferir las competencias en esta materia a las Comunidades Autónomas y se había realizado una revisión de las calificaciones recientemente; las regulaciones recientes de las 17 Comunidades se tendrían que armonizar en una sola. Los hoteleros españoles, como los del resto de la Comunidad, se oponían a cualquier intento de clasificación. Señalan que cualquier clasificación no es beneficiosa para el consumidor y, en la mayoría de los casos, los sistemas están diseñados para la fácil intervención del Gobierno y no para las necesidades de los consumidores. Las agencias de viajes y medios de transporte pensaban que un sistema común era un sistema progresista y apoyaría el proyecto siempre y cuando fuera lo suficientemente flexible para permitir a cada país diseñar sus propios criterios y organizar sus propios hoteles.
- ⁽¹¹⁾ Sentencia Audiencia Provincial de Álava (Sección 2ª) de 20 de octubre de 2006 (ref. AC 2006\225). La denunciante había contratado un viaje combinado a la demandada ("Viajes Halcón,S.A"): "[...] *contrataron un viaje combinado con salida en avión desde Bilbao a Fuerteventura que tuvo lugar el 16 de agosto de 2005, con estancia bajo la modalidad de «todo incluido» en el Hotel Fuerteventura Playa con categoría de cuatro estrellas, y regreso en avión el 23 de agosto del mismo año [...].*" El incumplimiento contractual se produce fundamentalmente, en relación a la prestación de un servicio deficiente y no acorde con la categoría del hotel contratado: "[...] *el incumplimiento se fundamenta en una serie de prestaciones deficientes del servicio del hotel, en relación con su personal, restauración y limpieza, así como en el estado de dicho establecimiento, lo que motivó que los actores pasaran unos desagradables días de vacaciones. [...]*" Pese a constatarse el servicio deficiente ofrecido por el hotel, el juez acaba desestimando la demanda, ya que considera que la agencia solo es intermediaria y no tiene ninguna incidencia sobre el producto, ya que no es ella quien lo crea sino el tour operador, recayendo en él la responsabilidad del incumplimiento contractual ("Travel Plan"). La parte demandante aporta suficientes pruebas para demostrar las deficiencias en la oferta del servicio hotelero y el empleado de Viajes Halcón, testigo en el juicio, se ve obligado a reconocer que las características ofertadas no se corresponden con la realidad de los servicios del hotel. Ante tal realidad el juez falla a favor de la demandante: "[...] *estimar el recurso de apelación interpuesto por la representación de D. Leonardo y Dª. Carla contra la sentencia del Juzgado de Primera Instancia núm. 3 de Vitoria-Gasteiz, dictada en el curso del procedimiento Verbal núm. 1051/05, del que este rollo dimana; y REVOCANDO íntegramente la expresada resolución, estimar la demanda condenando a la mercantil «Viajes Halcón S. A». a que abone a los actores la cantidad de 2.620,06 euros e intereses legales en la forma expuesta, así como al pago de las costas de primera instancia. No procede declarar condena en costas respecto a la originadas en esta alzada [...].*" Como se puede ver en esta sentencia, un problema en la aplicación del sistema de clasificación de hoteles en las islas Canarias, obliga a la agencia de viajes a tener que pagar a un cliente 2.620 euros.
- ⁽¹²⁾ El informe completo, al respecto de las 27 normativas hoteleras de los estados miembros de la actual Unión Europea, se encuentra en Goitia, V; González, N. (2007): *¿Aún se pueden ver las estrellas?* (Proyecto Fín de Carrera). EUHT CETT. Barcelona. Cabe resaltar que en dicho Proyecto se contemplan diferentes tablas comparativas que, a modo de ejemplo tratan de justificar las diferencias existentes entre las distintas normativas hoteleras europeas y españolas.

