

## HACÍA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA COMÚN A NIVEL EUROPEO

Teresa Aguiar Quintana\* y Corinna Henning\*\*

**Resumen:** Europa es la principal región turística a nivel mundial según la OMT (2013) recibiendo 535 millones de turistas internacionales en 2012. Además, la importancia del turismo en España es incuestionable con un PIB que depende en gran medida del sector turístico siendo la industria hotelera fundamental en la economía española. Sin embargo, España mantiene hoy en día una clasificación hotelera atendiendo a determinadas estructuras arquitectónicas y diversos requisitos técnicos, sin tener en cuenta aspectos como el servicio y la calidad humana, variables muy valoradas por los turistas. Sabiendo que en Europa existen actualmente importantes esfuerzos hacia una clasificación hotelera común, nuestros principales objetivos en este trabajo son: revisar la literatura sobre la clasificación hotelera en los principales destinos turísticos de América, Asia y Europa; analizar los antecedentes y la situación actual de las legislaciones sobre la clasificación hotelera en número de estrellas en España a través de una revisión de la literatura existente sobre este tema; exponer los esfuerzos de la Unión Europea (UE) en la última década hacia una clasificación hotelera común; y, por último profundizar si al turista internacional (desde el lado de la demanda) y a los hoteleros europeos en general, y a los españoles en particular (desde el lado de la oferta), le conviene más una clasificación hotelera homogénea o si, por lo contrario, sería conveniente mantener el sistema de clasificación hotelera heterogénea.

**Palabras clave:** Normalización, sistema de clasificación hotelera, Unión Europea, turismo.

**Abstract:** Europe is the leading tourist region in the world by the WTO (2013) receiving 535 million international tourists in 2012. Moreover, the importance of tourism in Spain is unquestionable with a GDP that depends largely on the tourism sector and with a hotel industry relevant for Spanish economy. However, Spain still has a hotel classification in response to specific architectural structures and various technical requirements, without regard to issues such as human service and quality, variables highly valued by tourists. Knowing that in Europe there are currently major efforts towards a common hotel classification, our main objectives in this paper are: review the literature on hotel classification in the main tourist destinations in America, Asia and Europe; analyze the background and the current status of the laws on hotel classification in number of stars in Spain through a review of the literature on this topic; mention the efforts of the European Union (EU) in the last decade for a European Hotel Classification System; and finally, analyze if the international tourist (from the demand side) and European hoteliers in general and Spanish in particular (from the supply side), will need anhomogeneous hotel classification or, on the contrary, it would be appropriate to maintain the hotel classification system heterogeneous.

**Key words:** Standardization, hotel classification system, European Union, tourism.

### I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), Europa es la principal región turística a nivel mundial, recibiendo 535 millones de turistas internacionales en 2012, de los que más de una tercera parte tuvieron como destino la zona Sur/Medite-

rránea europea (Organización Mundial de Turismo, OMT, 2013).

Además, según la OMT, la importancia del turismo en España es incuestionable; cerca de 56.7 millones de turistas internacionales han visitado España y han generado unos ingresos por turismo de 59.9

\* Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. taguiar@dede.ulpgc.es

\*\* Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. corinna.henning101@alu.ulpgc.es

billones de dólares en el año 2011 (OMT, 2012). España es junto a Francia e Italia, unos de los países cuyo PIB depende en gran medida del sector turístico. (1) Por consiguiente, con la popularidad significativa y creciente de España como destino turístico, su industria hotelera se ha convertido en la industria más competitiva en el mercado turístico español (INE, 2010). Asimismo, el sector hotelero español se enfrenta a un mercado maduro caracterizado fundamentalmente por una alta presión competitiva (Becerrá, Santaló y Silva, 2013) y por un exceso de la oferta sobre la demanda (Cuenllas, 2013).

A la vista de los datos anteriores es obvio que la industria hotelera juega un papel fundamental en la economía española. Por dicho motivo, nos pareció llamativo el hecho que España mantiene hoy en día una clasificación hotelera bastante obsoleta, atendiendo a determinadas estructuras arquitectónicas y diversos requisitos técnicos, sin tener en cuenta aspectos como el servicio y la calidad humana, variables muy valoradas por los turistas. Sabiendo que en Europa existen actualmente importantes esfuerzos hacia una clasificación hotelera común europea, nuestros principales objetivos en este trabajo son: revisar la literatura sobre la clasificación hotelera en los principales destinos turísticos de América, Asia y Europa; analizar los antecedentes y la situación actual de las legislaciones sobre la clasificación hotelera en número de estrellas en España a través de una revisión de la literatura existente sobre este tema; exponer los esfuerzos de la Unión Europea (UE) en la última década hacia una clasificación hotelera común; y,

por último profundizar si al turista internacional (desde el lado de la demanda) y a los hoteleros europeos en general, y a los españoles en particular (desde el lado de la oferta), le conviene más una clasificación hotelera homogénea o si, por lo contrario, sería conveniente mantener el sistema de clasificación hotelera heterogénea.

Para ello, durante el desarrollo de este trabajo analizamos la evolución de la legislación en Europa y en España con respecto a la clasificación hotelera hasta el momento actual, considerando que las iniciativas que se están adoptando por diversos países miembros de la Unión Europea referentes a la creación de normativas comunes y de un sistema de clasificación hotelero común europeo constituyen una oportunidad para posicionarse como un destino sólido competitivo con unos estándares de confort y de calidad homogéneos para todos los países europeos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA SOBRE LA CLASIFICACIÓN HOTELERA EN AMÉRICA, ASIA Y EUROPA: EL CASO DE ESPAÑA, EVOLUCIÓN DE SU LEGISLACIÓN HASTA LA ACTUALIDAD**

Primeramente, realizamos una revisión de las investigaciones existentes sobre los sistemas de clasificación hoteleros existentes en los principales destinos turísticos del mundo y comparamos los casos de Europa, América y Asia. Seguidamente, dentro de Europa, abordamos la evolución de la clasificación hotelera en el caso concreto de

España desde el siglo XIX hasta la actualidad, mencionando las normativas y decretos más importantes en lo que a la clasificación hotelera se refiere.

### **II.1. Los sistemas de clasificación hotelera en América, Asia y Europa.**

Según la Organización Mundial de Turismo (UNWTO) y la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA), los sistemas de clasificación hotelera se definen como: “establecimientos alojativos del mismo tipo (e.g. hoteles, moteles e Inns) que han estado tradicionalmente divididos en clases, categorías y grados diferentes en función de sus características físicas y de sus servicios y se han establecido según su estructura de gobierno, sector o industria y otros niveles a nivel privado” (UNWTO y IHRA, 2004, p.9). Uno de los investigadores pioneros en los sistemas de clasificación hotelero es Callan (1993, 1995) quien los examina según los estándares básicos de registro y según los estándares de grado o categoría. Así, los estándares básicos de registro se refieren a los estándares físicos técnicos o elementos tangibles que los hoteles necesitan tener mientras que los estándares de grado o categoría hacen referencia a los aspectos cualitativos relacionados con el servicio que los hoteles necesitan cumplir además de los requisitos de estándares técnicos.

En los distintos países se observan diferencias en los sistemas de clasificación hotelera que no están limitadas solamente al símbolo de las estrellas (e.g. además de

España, en China se establece el sistema de clasificación hotelera por estrellas en 1990 (Liu Zhan-Quing y Liu, 1993), sino también a otros símbolos como los diamantes (e.g. la Asociación Americana de Automóviles-AAA), coronas (e.g. Las oficinas de turismo en Inglaterra) y soles (Narangajavana y Hu, 2008). Según Su y Sun (2007) el sistema de clasificación inglés califica instalaciones y servicios de forma separada. En EEUU se usa por un lado el sistema de AAA (American Automobile Association) y por el otro las páginas web como Trip Advisor o Expedia las cuales permiten calificaciones/evaluaciones desde la perspectiva del cliente. Según los estos autores, en China y Taiwan son sistemas controlados respectivamente por la Administración Nacional de Turismo y la Oficina de Turismo. Además argumentan que a diferencia de los países occidentales, las autoridades Chinas y Taiwanesas informan a los hoteles sobre las inspecciones de clasificación antes de sus visitas.

Por lo tanto, resulta obvio que no existe una clasificación hotelera común en el mundo. De esta forma, diferentes organizaciones, así como gobiernos locales o centrales, organizaciones independientes, asociaciones de hoteles, organizaciones nacionales de viaje, guías de viaje, páginas web de viajes y organizaciones voluntarias asignan una categoría por estrellasa los hoteles según sus propios criterios. Así, un mismo hotel puede ser evaluado con distinto número de estrellas por diferentes organizaciones y, por lo tanto, no existe un “medidor de talla única para puntuar el valor, los artículos complementarios y el potencial del hotel para satisfacer al cliente”

(Pascarella, 2005, p.1). Esto puede llegar a confundir al cliente que busca la mejor relación precio/calidad para sus estancias y viajes. En este sentido, es importante para el cliente averiguar qué significan las distintas clasificaciones hoteleras.

Todo ello indica que mantener unas clasificaciones consistentes resulta cada vez más difícil a medida que continúan incrementándose los canales de distribución turística. Según la investigación realizada por Denizci Guillet y Rob Law en el año 2010, entre sus conclusiones, destacan la existencia de clasificaciones inconsistentes en diferentes canales de distribución online que pertenecen a la misma compañía matriz, como por ejemplo el caso de Expedia-Hotels.com-TripAdvisor, Rates-ToGo-CheapTickets-Orbitz, Travelocity-Zuji que pertenecen a la misma corporación empresarial. Por lo tanto, a pesar de que el sistema de clasificación hotelera en cada website está designado para servir como guía para los clientes, el conflicto de la calificación por estrellas puede causar confusión y es improbable que los clientes revisen y evalúen las definiciones de categorías de hoteles en cada website para puntuar a los mismos antes de tomar una decisión. Según Starkov y Price (2007), los clientes experimentados confían más en la clasificación por estrellas de sus portales favoritos o páginas web que en la clasificación determinada por diversas autoridades oficiales tales como AAA.

Dado que el objetivo fundamental de nuestro trabajo consiste en avanzar hacia una clasificación hotelera común a nivel europeo, en el siguiente apartado profun-

dizamos en las investigaciones científicas existentes sobre la normalización de los sistemas de clasificación hotelera en Europa. Seguidamente exponemos, dentro de Europa, el caso de España, los orígenes de la clasificación hotelera existentes en nuestro país y su evolución hasta el estado actual de la situación.

## **II.2. Investigaciones científicas sobre la normalización de los sistemas de clasificación hotelera en Europa**

Recientemente la investigación realizada por Jiménez García (2013), titulada: “Normalización del Sistema de Clasificación Hotelera en la Unión Europea: La Opinión de Actores Turísticos Españoles” (2), nos aporta conclusiones sobre las opiniones de tres grupos de agentes (turistas, agentes de viajes y expertos del sector). Se trata de una investigación empírica que se basa en los resultados obtenidos a partir de un proceso de encuestas a turistas y una serie de entrevistas a un grupo de agencias de viajes y a un grupo de expertos. La motivación en la elección de estos tres tipos de grupos según argumenta la autora, radica en el importante papel que desempeñan los mismos en el sector turístico (tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta), y por sus profundos conocimientos y comprensión sobre el mismo respectivamente. En el caso de los expertos, la muestra seleccionada engloba la mayor diversidad posible de campos de conocimiento en el turismo desde amplias perspectivas (tanto a nivel nacional como internacional) tratándose de un total de 43 expertos. La muestra seleccionada en el caso de las

agencias de viaje engloba a 20 agencias de viajes españolas representativas de los diferentes tipos de propiedad o estructuras organizativas adoptadas (franquiciadas, propias, asociadas), incluyendo a las pertenecientes a los principales grupos turísticos españoles por volumen de facturación.

En el caso del grupo de turistas, se realizó un muestreo por cuotas obtenido a partir de la población residente en España con una edad comprendida entre 16 y 64 años que habían visitado al menos 2 países de entre España, Italia, Francia y Grecia. En total, la muestra la formaban 317 personas. Los resultados de esta investigación son muy relevantes porque la opinión de estos tres grupos es la representación de las necesidades reales. Por mucho que opináramos nosotros sobre si una clasificación hotelera europea común es ventajosa o no, siempre serán opiniones basadas en intuición, experiencia (profesional) personal o influenciada por los comentarios de otros.

Sin embargo, este tipo de trabajos suponen una investigación dirigida a diversos agentes turísticos que nos proporcionan interesantes conclusiones en nuestra materia de estudio. Así, podemos extraer las siguientes conclusiones de los resultados de esta investigación. En primer lugar, el 80% de los expertos coinciden en que la multiplicidad de sistemas de clasificación en la UE ejerce un impacto negativo sobre diferentes variables turísticas como son: la generación de una mala imagen sobre la fiabilidad y la transparencia del sector, desde el punto de vista de los consumidores; el sentimiento de engaño o frustración que puede provocar en el turista, pudiendo

incluso llegar a albergar sentimientos de inseguridad e indefensión; la generación de confusión y desconcierto en la demanda en cuanto a la percepción de la calidad de la oferta; la provocación de dificultades de interlocución para los productores de paquetes turísticos; la creación de problemas de transparencia de la oferta de cara a la demanda; y, por último, la generación de problemas para los intermediarios en la distribución turística.

A su vez, un 13% de los expertos entrevistados, se muestran indiferentes a la estandarización o no de criterios, dado que señalan que el turista se guía por otros sistemas de clasificación como los comentarios y opiniones de otros turistas o las guías de viaje.

En referencia a lo que al grupo de agencias de viaje se refiere, un 94% de las personas entrevistadas coinciden en la existencia de diferencias en la clasificación hotelera entre países (relación número de estrellas-precio-calidad) y en su efecto perjudicial o negativo para el turismo, ya que hoteles de la misma categoría en estrellas pueden tener muchas diferencias en servicio entre los diferentes países comunitarios. Ahora bien, si esto no se le explica a los clientes antes de viajar a determinados destinos, puede provocar insatisfacción en el viaje, una elección incorrecta de hoteles por falta de información y posteriores quejas o reclamaciones por los servicios de los que ha disfrutado que no han igualado o superado sus expectativas.

Finalmente, en el caso del grupo de los turistas, un 69 % de las personas opinan

que existen diferencias en los sistemas de clasificación y que sería positiva una homogeneización en la normativa turística de los establecimientos hoteleros europeos. Resumiendo, la investigación afirma que en todos los grupos analizados (expertos, agencias de viaje y turistas), más de la mitad de los integrantes de la muestra consideran que sería positiva la existencia de una normalización del sistema de clasificación hotelera en el marco de la UE. Esto fomentaría tanto su imagen como destino turístico global como proporcionaría numerosas ventajas para el sector, facilitando su transparencia, la comunicación entre intermediarios así como la elección adecuada del alojamiento por parte del turista, basándose en unos criterios comunes de calidad/precio. No obstante, según este trabajo también se han puesto de manifiesto opiniones no favorables a la homogeneización de criterios hoteleros, basándose en la pérdida de la diversidad, de riqueza cultural y de la idiosincrasia propia de cada territorio.

Otra de las investigaciones científicas que abordan el tema de la clasificación hotelera en el caso de España, es la que realizaron Fernández y Bedia en el año 2004. Ambos autores concluyeron que una calificación más alta no necesariamente es un buen indicador de la calidad del hotel, sino que la calidad en el contexto hotelero hace referencia a la capacidad de cumplir con las expectativas del cliente a través de los servicios que ofertan. Además se hace referencia a la necesidad de considerar aspectos como la calidad de las instalaciones, el confort, la profesionalidad y los servicios a la hora de determinar la categoría de

un hotel. Las conclusiones que se extraen del trabajo de Fernández y Bedia (2004) permiten entender que, dado que los clientes de hoteles de mayor categoría tienen un nivel de expectativas más alto por el precio que pagan, ello explica que los hoteles de una estrella son los más valorados por sus clientes (que poseen unas expectativas más bajas), lo cual confirma la hipótesis que la calidad está más asociada al servicio conforme a las expectativas del cliente que a la categoría del establecimiento. En este sentido, dichos autores concluyen que existe un grupo de categoría de hoteles, concretamente los hoteles superiores en estrellas y especialmente los de tres estrellas, que representan una imagen menos favorable en términos de calidad percibida por los clientes.

### **II.3. El caso de España: antecedentes de las normativas en la clasificación hotelera y su evolución hasta la actualidad**

En la historia de España han existido algunas normas sobre hospedaje. Desde los años 1857 hasta 1892 ya se encuentran normativas que datan del año 1857 y 1892, pero la primera clasificación hotelera española propiamente dicha se estableció por la Orden de 8 de abril de 1939. Existían normas menores como la Orden de 5 de noviembre de 1940 que estableció el uso de la palabra turismo por albergues, paradores y similares. Posteriormente el Decreto de 4 de abril de 1952 diferencia entre albergues y paradores. Todas ellas quedaron derogadas tácitamente con el paso del tiempo.

En la segunda mitad del siglo XX, nos encontramos con el Reglamento de la Industria Hotelera que surge por Orden de 14 de junio de 1957. Esta Orden quedó derogada por el Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas (Decreto 231/1965 de 14 de enero).

La primera clasificación hotelera en España que incorpora el rango de una a cinco estrellas en los hoteles data de 1968, con la Orden del 19 de junio que dicta un sistema de clasificación hotelera basada en criterios sobre todo arquitectónicos. Esta

clasificación es la tercera de Europa en antigüedad, tras Francia (1942) y Portugal (1954) (3). Según Ramón Estatella (2006): “Entonces éramos unos desconocidos y de alguna forma se tenía que explicar a los mercados emisores en qué consistía nuestro alojamiento”(4). Sin embargo, a lo largo del tiempo diversos decretos y órdenes fueron modificando aquel primer sistema de clasificación. Así, por ejemplo, entró en vigor una nueva disposición: el Real Decreto 3093/1982 de 15 de octubre, el cual, tan sólo estuvo en vigor durante 6 meses. Después se promulgó el Real Decreto que

### Cuadro 1

#### Clasificación hotelera según Orden de 19 de junio de 1968 por la que se dictan normas sobre clasificación de los establecimientos hoteleros

Grupo	Categoría	Sigla en la placa - distintivo
Grupo 1º	Hoteles: 1,2,3,4 y 5 estrellas	H
Grupo 2º	Hostales y Pensiones: 1,2,y 3 estrellas	H, P
Grupo 3º	Fondas	F
Grupo 4º	Hoteles-Apartamentos: 1,2,3 y 4 estrellas	HA
Establecimientos hoteleros especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los situados en playa</li> <li>• Lo situados en alta montaña</li> <li>• Los de temporada</li> <li>• Los que no disponen de servicio de comedor: Hoteles-Residencias, Hostales-Residencias. Casas de Huéspedes y Residencias-Apartamentos</li> <li>• Los situados en estaciones termales</li> <li>• Los Moteles</li> </ul>	HR CH RA M

FUENTE: Elaboración propia

estaría vigente hasta el 2010 (Real Decreto 1634/1983 de 15 de junio), sobre ordenación de establecimientos hoteleros.

Este Real Decreto del año 1983 de aplicación nacional, era solamente de aplicación real en las Comunidades Autónomas que no generaron su propia normativa, considerándose de derecho supletorio en el resto de Comunidades Autónomas. La pionera en crear su propia normativa de clasificación fue la Comunidad de Madrid en 1985. En 1986 le siguieron otras Comuni-

dades Autónomas como Canarias, Castilla y León, Extremadura y Andalucía. En 1987 se suman Asturias, Cataluña y Murcia, al igual que Baleares en 1988. Un año después también determinan sus categorías hoteleras La Rioja, Cantabria, Castilla-La Mancha y Comunidad Valenciana. En los años noventa se apuntan Aragón en 1990, Navarra en 1994 y Galicia en 1999, mientras que País Vasco no elabora la suya hasta 2001. Por lo tanto, tan sólo Ceuta y Melilla no elaboraron una clasificación hotelera propia y se rigieron por completo según el Real Decreto 1634/1983.

## Cuadro 2

### **Clasificación hotelera según Real Decreto 1634/1983, de 15 de junio, por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros. (Vigente hasta el 5 de febrero de 2010)**

<b>Grupo</b>	<b>Denominación</b>	<b>Modalidad</b>
Grupo I	Hoteles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoteles (1 a 5 estrellas)</li> <li>• Hoteles-apartamentos (1 a 5 estrellas)</li> <li>• Moteles (condiciones exigidas como los hoteles de 2 estrellas)</li> </ul> <p>Los hoteles podrán tener reconocimiento de su especialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• playa</li> <li>• montaña</li> <li>• balneario</li> <li>• convenciones</li> <li>• médicos</li> <li>• de grupo</li> <li>• familiares</li> <li>• deportivos</li> <li>• otros</li> </ul>
Grupo II	Pensiones	1 a 2 estrellas

FUENTE: Elaboración propia

Recientemente, en el año 2010 entra en vigor el **Real Decreto 39/2010**, de 15 de enero por el que se derogan diversas normas estatales y órdenes ministeriales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio, que se relacionan a continuación. Destaca la derogación del hasta ahora vigente Real Decreto 1634/1983, de 15 de junio, sobre ordenación de los establecimientos hoteleros, quedando derogados a través del Real Decreto 39/2010 los siguientes:

- Decreto 231/1965, de 14 de enero, por el que se aprueba el Estatuto ordenador de las Empresas y de las Actividades Turísticas Privadas.
- Decreto 2482/1974, de 9 de agosto, de medidas de ordenación de la oferta turística.
- Real Decreto 2877/1982, de 15 de octubre, de ordenación de apartamentos turísticos y de viviendas turísticas vacacionales.
- **Real Decreto 1634/1983, de 15 de junio, sobre ordenación de establecimientos hoteleros.**
- Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes.

Asimismo quedan derogadas las órdenes ministeriales que expresamos a continuación:

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 20 de noviembre de 1964,

por la que se regula el funcionamiento del Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de restaurantes.
- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 18 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de cafeterías.
- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 28 de julio de 1966, por la que se aprueba la ordenación turística de los campamentos de turismo.
- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, por la que se aprueba la ordenación de apartamentos, bungalows y otros alojamientos similares de carácter turístico.
- Orden del Ministerio de Información y Turismo de 11 de agosto de 1972, por la que se aprueba el Estatuto de los directores de establecimientos de empresas turísticas y se dictan normas sobre inscripción en el registro correspondiente.
- Orden del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones de 14 de abril de 1988, por la que se aprueban las normas reguladoras de las Agencias de Viajes.

Estas derogaciones eran necesarias “para que, en el ejercicio de sus competencias, sean las propias comunidades autónomas

las que adapten las correspondientes normas de ordenación conformes con la Directiva 2006/123/CE(5)” (6).

Es decir, desde el año 2010 en España ya no existe un sistema nacional de clasificación para los hoteles, sino que se traslada la

**Cuadro 3**  
**Resumen Decreto 142/2010, de 4 de octubre, Canarias**

Modalidades	Tipologías	Placa-distintivo	Categorías
<b>Hotelera</b> Establecimiento turístico de alojamiento que ofrece los servicios de alojamiento y alimentación.	<b>Hotel</b>		1,2,3,4,5 estrellas 5 Gran lujo (GL)
	<b>Hotel Urbano</b> Ubicado en suelo urbano consolidado no turístico.		1,2,3,4,5 estrellas 5 GL
	<b>Hotel Emblemático</b> Ubicado en suelo urbano consolidado no turístico, bien inmueble integrante del patrimonio histórico.		Única categoría
	<b>Hotel Rural</b> Ubicado en suelo rústico, bien inmueble integrante del patrimonio histórico		Única categoría
<b>Extrahotelera</b> Establecimiento turístico de alojamiento que ofrece servicio de alojamiento acompañado o no de otros servicios complementarios.	<b>Apartamento</b> Dispone de equipamiento e instalaciones necesarias para la conservación, manipulación y consumo de alimentos.		3,4,5 estrellas 5 GL
	<b>Villa</b> Es de tipología edificatoria aislada.		Única categoría
	<b>Casa Emblemática</b> Ubicada en suelo urbano consolidado no turístico, bien inmueble integrante del patrimonio histórico.		Única categoría
	<b>Casa Rural</b> Situado en suelo rústico, bien inmueble integrante del patrimonio histórico.		Única categoría

FUENTE: Elaboración propia (2013)

competencia en materia turística a cada Gobierno Autónomo. Por consecuencia cada Comunidad Autónoma tiene su propia legislación aunque en la práctica las diferencias entre las distintas comunidades autónomas son mínimas. Además de hace obligatorio solicitar la clasificación del establecimiento hotelero que se mantendrá mientras se cumplan los requisitos para cada Comunidad Autónoma.

Por otro lado, existen una serie de requisitos técnicos generales acerca del sistema de protección de incendios e insonorización de todas las instalaciones. Los precios máximos de los servicios deben ser expuestos en la recepción en un lugar visible y es obligatoria una lista de precios en la habitación de los servicios extra. Además el hotel debe exhibir en la entrada principal una placa normalizada con la categoría.

En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias actualmente se rige según el decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y se modifica el Decreto 10/2001, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos. En el cuadro 3 se puede apreciar un resumen que hemos elaborado de dicho decreto.

### **III. HACIA UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA COMÚN A NIVEL EUROPEO**

Tras la revisión de diversas publicaciones sobre un sistema de clasificación hotelera europeo hemos constatado que en España se ha pasado de una legislación nacional so-

bre dicho sistema de clasificación hotelera en el año 2010 a una con 19 legislaciones diferentes correspondientes a las 17 comunidades autónomas y dos ciudades autónomas. Por consiguiente nos surge la siguiente pregunta: ¿Cómo se presenta entonces el panorama europeo en esta materia en la actualidad?

#### **3.1. Estado actual de la cuestión en Europa**

Para conocer el estado de la cuestión a nivel Europeo hemos estudiado las diferentes legislaciones europeas para observar el punto de partida hacia un sistema de clasificación común a nivel europeo. Considerando todos los datos obtenidos podemos afirmar que el estado de la cuestión hasta el año 2009, es que, en la mayoría de los países de la Unión Europea existen sistemas de clasificación hotelera que se basan en muchos casos en valores culturales y geográficos. Ello explica que encontremos en los diferentes países, clasificaciones a veces con características muy similares y a veces muy dispares. Observamos clasificaciones voluntarias y obligatorias, algunas se apoyan sólo en elementos estructurales mientras que otras valoran elementos de calidad. Algunas las controla el gobierno mientras que otras están controladas por entidades independientes.

No obstante, la mayoría de los países europeos disponen de un sistema de clasificación hotelero. Así, Noruega, Polonia, Lituania y Finlandia carecen de este sistema. Los sistemas suelen ser de ámbito nacional. No así en Italia y España, donde son regionales.

En Austria se considera genéricamente un sistema nacional pero al ser de carácter voluntario en ese país los diferentes cantones añaden sus criterios propios. Sin embargo, es a partir del año 2009 cuando en la mayoría de los países europeos las clasificaciones son de carácter obligatorio, aunque en Alemania, Francia, Estonia, Suecia, Austria, República Checa e Irlanda todavía eran sistemas voluntarios.

A continuación, en el cuadro 4 mostramos un resumen del estado de la cuestión en el año 2009.

La clasificación de establecimientos hoteleros refleja la disparidad de normativas y la diversidad que aún encarna la Unión Europea, cuyo germen se remonta a cuando Alemania, Bélgica, Francia, Italia, Luxem-

burgo y los Países Bajos se unieron para formar la Comunidad Europea del Carbón y del Acero (Ceca) (7).

La ordenación turística de los diferentes estados miembros de la UE, no se ve afectado sólo por las respectivas legislaciones nacionales (8) sino que también inciden sobre la ordenación turística la OMT y la UE. Sin embargo a nivel europeo, ni el peso ni la importancia económica del turismo se reflejan en la estructura administrativa y política de este sector en las instituciones comunitarias (9).

Es obvio que este panorama no era ni es satisfactorio para el consumidor, el cual demanda una información exacta de las características del hotel dónde se va a alojar con independencia del país de la Unión Europea

**Cuadro 4**  
**La clasificación hotelera en la UE en 2009**

LA CLASIFICACIÓN HOTELERA EN LA UNIÓN EUROPEA								
País	Oficial	Ámbito	Año	Régimen	Estrellas	Expendedor	Controles	Financiación
Austria	si	Nacional	1990	Voluntario	1-5	Asociaciones	3-4 años	Asociaciones
Bélgica	si	Nacional	1986	Obligatorio	0-5	Estado/Asoc.	2 años	Hoteles
Rep. Checa	si	Nacional	-	Voluntario	1-5	Asociaciones	Aleatorio	Asociaciones
Dinamarca	si	Nacional	-	Obligatorio	0-5	Estado/Asoc.	Anual	Asociaciones
Estonia	si	Nacional	1993	Voluntario	1-5	Estado	2 años	Estado
Finlandia	no	-	-	-	-	-	-	-
Francia	si	Nacional	1942	Voluntario	0-4	Estado	Aleatorio	Estado
Alemania	si	Nacional	1986	Voluntario	1-5	Estado	3 años	Hoteles
Grecia	si	Nacional	1990	Obligatorio	1-5	Estado	5 años	Est./Hoteles
Hungría	si	Nacional	1998	Obligatorio	1-5	Estado/Asoc.	Aleatorio	Estado
Irlanda	si	Nacional	-	Voluntario	-	Aociaciones	-	Hoteles
Italia	si	Regional	-	Obligatorio	1-5	Regiones	5 años	Estado
Lituania	no	-	-	-	-	-	-	-
Malta	si	Nacional	-	Obligatorio	2-5	Estado	Regulares	Hoteles
Holanda	si	Nacional	2004	Obligatorio	1-5	Asociaciones	2 años	Hoteles
Noruega	no	-	-	-	-	-	-	-
Polonia	no	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	si	Nacional	1954	Obligatorio	1-5	Estado	Anual	Estado
España	si	Regional	-	Obligatorio	1-5	Regiones	Anual	Estado
Suecia	si	Nacional	2003	Voluntario	1-5	Asociaciones	Anual	Hoteles
Suiza	si	Nacional	-	Obligatorio	0-5	Asociaciones	5 años	Asociaciones

FUENTE: HOTREC (2009)

que visite. Ello explica la necesidad de un sistema de clasificación hotelera europeo unitario.

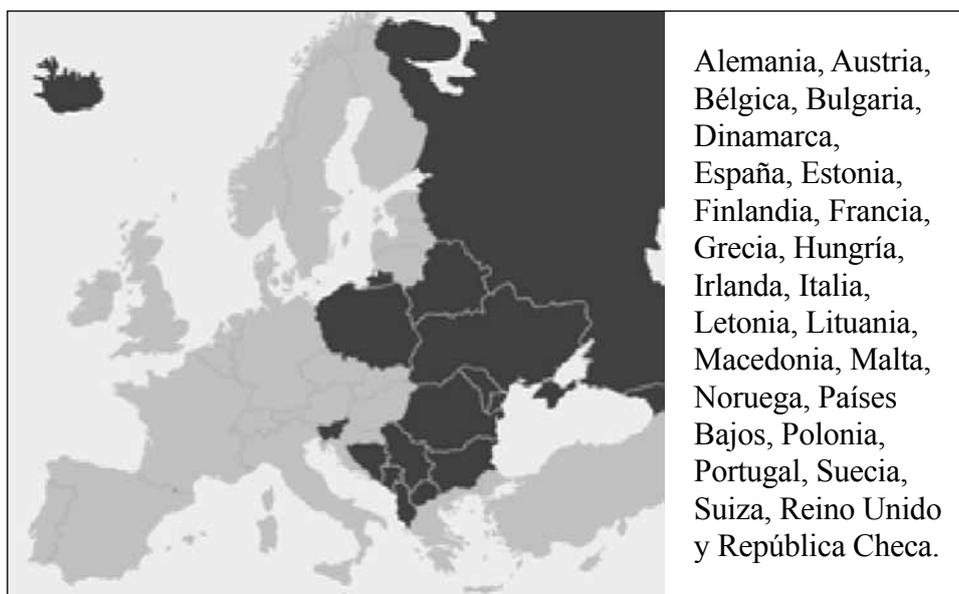
Un primer paso en esa dirección la constituye la anteriormente mencionada Directiva Europea de Servicios 2006/123/CE, popularmente conocida como Directiva Bolkestein, ya que pide de forma específica una mayor transparencia en relación a la clasificación hotelera. Esta Directiva simplifica los procedimientos y trámites para el acceso y ejercicio de una actividad de servicios en otros países de la Unión Europea, y establece un sistema de cooperación administrativa entre las autoridades competentes de los Estados miembros.

Pero la industria hotelera europea es consciente que es necesario adelantarse a

los acontecimientos y trabajar con urgencia en la propuesta de un sistema de clasificación hotelero europeo único. El consumidor demanda una clasificación transparente y unificada y la industria hotelera no puede esperar hasta que se aprueben los cambios legislativos necesarios. Ante esta situación la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafés (HOTREC) empieza a tomar cartas en el asunto con el fin de homogenizar la clasificación hotelera en Europa.

Esta Confederación de Asociaciones de Hostelería Europea lleva en funcionamiento desde el 25 de octubre de 1919 y tiene su sede en Bruselas. Actualmente está formada por 40 Asociaciones nacionales de Hostelería de 25 países europeos que representan a cerca de 1,7 millones de empresas, la mayo-

**Figura 1**  
**Países Miembros de HOTREC**



FUENTE: [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu) (junio 2013)

ría de ellas pequeñas y medianas empresas, que emplean a 9,5 millones de trabajadores, lo que significa el 4% del total del empleo en Europa.

En noviembre del 2009 en la Asamblea General de HOTREC se aprueban los 21 principios para la creación y/o la revisión de sistemas de clasificación hotelera nacionales/regionales en Europa. Estos 21 principios establecen novedades respecto al sistema de clasificación español como son la introducción de elementos de gestión de calidad, los controles periódicos de los hoteles o la participación de la industria en la gestión y control del sistema de clasificación. A continuación enumeramos los 21 principios para la creación y/o la revisión de sistemas de clasificación hotelera nacionales/regionales en Europa ratificados por la Asamblea General de HOTREC:

1. *Los sistemas de clasificación deben asegurar que el huésped reciba información correcta y exacta;*

2. *Los sistemas de clasificación deben colgar en internet en [www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org) sus criterios de clasificación (resumen y listado íntegro) al menos en inglés y la(s) lengua(s) oficial(es) del Estado, poniéndolos a disposición de los huéspedes;*

3. *La información acerca de las estrellas de cada hotel individual así como del sistema de clasificación en el que se ha basado la obtención de las estrellas, debe hacerse transparente al consumidor;*

4. *El cumplimiento de la ley es un requisito previo a la clasificación;*

5. *Los sistemas de clasificación deben asegurar la limpieza y un mantenimiento correcto de los establecimientos hoteleros en todas las categorías de estrellas;*

6. *Los sistemas de clasificación deben promover el uso de instrumentos de gestión de calidad;*

7. *Los tour operadores y las agencias de viajes, así como las webs de reservas y webs de opiniones están invitadas a usar la clasificación oficial. Si hacen uso de su propio sistema de clasificación al lado de la clasificación oficial, deben indicarlo como tal;*

8. *Los sistemas de clasificación deben asegurar que a los tour operadores, agencias de viaje, webs de reservas y webs de opinión, se les facilita información actualizada y exacta sobre la clasificación de los establecimientos hoteleros;*

9. *El número de estrellas obtenible debe ser de una a cinco;*

10. *Las estrellas deben ser otorgadas/confirmadas solo después de un control;*

11. *Este control debe realizarse regularmente;*

12. *Este control debe ser presencial;*

13. *Las quejas de los clientes relativas a la clasificación de un hotel deben ser tratadas de forma sistemática;*

14. *Explicaciones sobre las decisiones que determinan la clasificación de un ho-*

tel deben ponerse a disposición del hotel en cuestión;

15. Todos los sistemas de clasificación deben permitir un recurso/apelación del hotel en contra del resultado de su clasificación;

16. Los sistemas de clasificación deben tener cierto grado de flexibilidad en la aplicación de sus criterios;

17. Los criterios clasificatorios deben ser regularmente ajustados a las demandas del mercado. Un proceso sistemático de revisión de los criterios clasificatorios debe realizarse regularmente;

18. Sería deseable que se pusieran a disposición de todas las asociaciones miembros de HOTREC, los resultados de cualquier estudio/investigación que se lleve a cabo en un país sobre las expectativas de los clientes en relación con la clasificación;

19. Cuando los sistemas clasificatorios hayan sido creados/revisados, los criterios sobre equipamientos y servicios deben ser enfatizados para facilitar los esfuerzos armonizadores a nivel europeo e internacional;

20. Cuando los sistemas clasificatorios hayan sido creados/revisados, se debe promover la cooperación con otros países para facilitar los esfuerzos armonizadores a nivel europeo e internacional;

21. Los sistemas de clasificación deben contar siempre con la participación de los representantes del sector de la hostelería. En los países donde los sistemas de clasi-

ficación está regulado y/o operado por las autoridades públicas, es esencial que las autoridades públicas cooperen estrechamente con el sector privado.

Estos 21 principios se consideran un paso adelante en materia de unificación hotelera europea. Pero sólo son el principio. Uno de los problemas está en que el uso cada vez más intenso de las páginas de opinión en internet devalúa enormemente las clasificaciones oficiales, ya que esos portales emplean clasificaciones propias. Los consumidores europeos y la mención específica de la necesidad de una mayor transparencia para la clasificación hotelera europea que hace la Directiva Europea de Servicios (2006/123/CE) han propiciado el nacimiento de la “**Hotelstars Union**”, que significa el paso definitivo para la armonización de los distintos sistemas de clasificación europeos y la consecución, en un futuro próximo, de un único sistema de clasificación europeo (10).

Por su parte, las asociaciones nacionales de hoteles de Austria, Alemania, Suiza, República Checa, Hungría, Holanda y Suecia constituyen el 14 de diciembre del 2009 la “Hotelstars Union” (HSU). Esta novedosa unión redacta y aprueba un sistema de clasificación hotelera común para Europa.

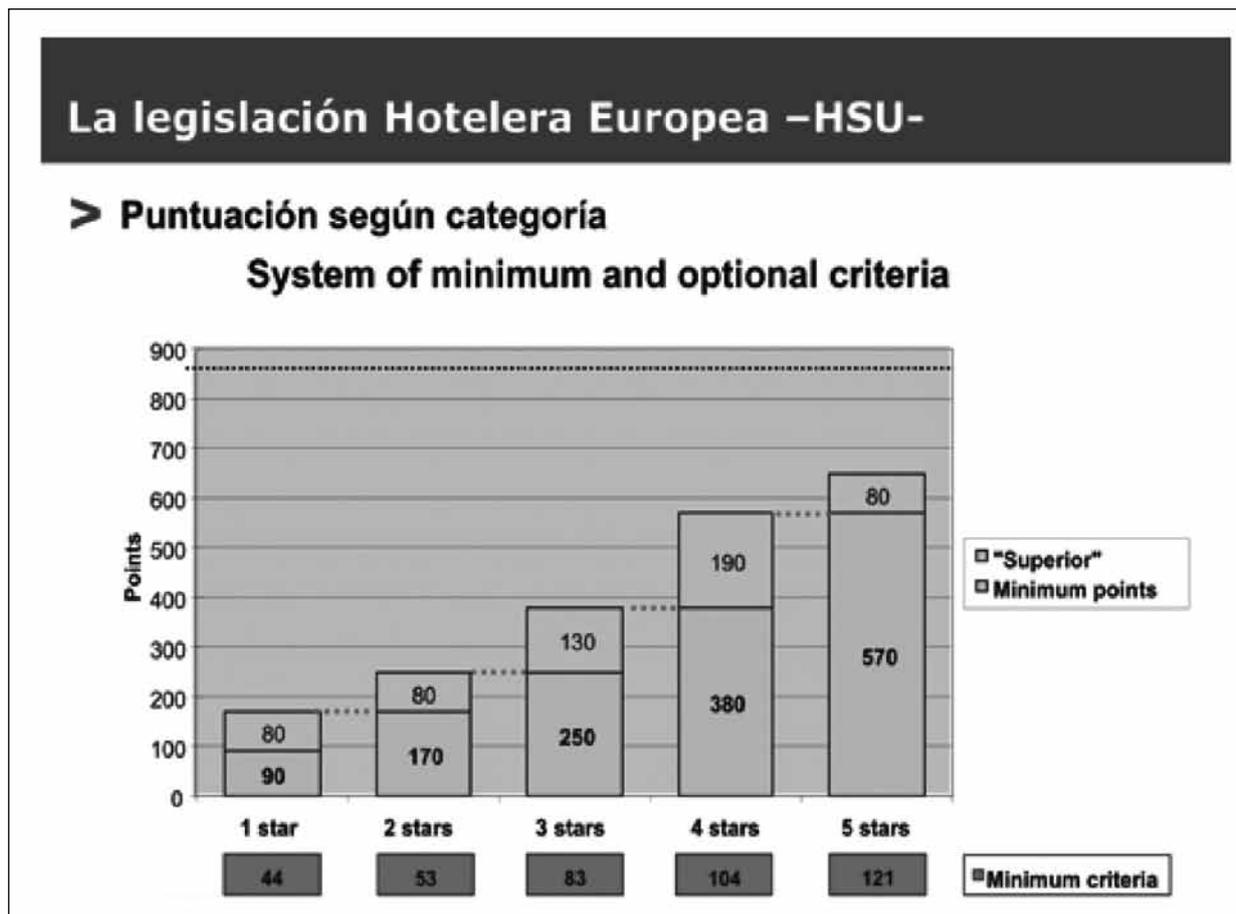
El catálogo contiene 270 criterios clasificatorios y en él se indican los criterios mínimos a cumplir y una serie de criterios opcionales. Todos estos criterios equivalen a una determinada cantidad de puntos y de esta forma el establecimiento consigue la categoría (es decir sus estrellas), en función de los puntos obtenidos. Los criterios clasificatorios de la “Hotelstars Union” valoran especialmente áreas como la gestión de la calidad, el wellness y el descanso.

A continuación, exponemos en el gráfico 1 la puntuación exigida por categoría según el sistema HSU. En esta figura también podemos observar la puntuación necesaria para optar a la denominación “superior” en cada categoría. Como podemos apreciar, este sistema sigue basándose en el número de estrellas como signo de calidad. Pero su principal cometido es incorporar una serie

de criterios que permitan disponer de una clasificación hotelera europea uniforme, sin que esto suponga alterar las legislaciones nacionales o autonómicas de los diferentes países, ofreciendo así un esquema de clasificación de categorías hotelera común para cualquier mercado emisor (11).

Así, este nuevo sistema se basa en los 21 principios para la creación y/o la revisión

**Gráfico 1**  
**Puntuación necesaria para la obtención de categoría (estrellas)**



FUENTE: [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu) (2013)

### Cuadro 5

#### Áreas del catálogo de criterios de la HSU

	Denominación	Modalidad
I.	Edificio / Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza / higiene</li><li>• Preservación /condición</li><li>• Impresión general</li><li>• Recepción</li><li>• Habitaciones</li><li>• Áreas públicas</li><li>• Instalaciones para las personas con discapacidad</li><li>• Aparcamientos</li><li>• Otros</li></ul>
II.	Instalaciones / equipamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confort sanitario</li><li>• Comodidad</li><li>• Equipamiento de las habitaciones</li><li>• Depósito</li><li>• Control de ruido /aire acondicionado</li><li>• Aparatos electrónicos de entretenimiento</li><li>• Telecomunicaciones</li><li>• Misceláneo</li></ul>
III.	Servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza habitación / Cambio de sábanas y toallas</li><li>• Bebidas</li><li>• Desayuno</li><li>• Comida</li><li>• Recepción</li><li>• Servicio de lavandería y planchado</li><li>• Forma de pago</li><li>• Miscelánea</li></ul>
IV.	Ocio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipamientos y servicios</li><li>• SPA / Servicio belleza</li><li>• Miscelánea</li></ul>
V.	Oferta	
VI.	Servicio de reuniones y eventos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salas</li><li>• Telecomunicación / Media</li><li>• Equipamiento / Tecnología</li></ul>

FUENTE: Elaboración propia (2013)

de sistemas de clasificación hotelera nacionales/regionales en Europa ya mencionados previamente.

En el cuadro 5, se pueden apreciar, los 270 criterios repartidos en 6 apartados (edificio/habitaciones, instalaciones/equipamientos, servicios, ocio/oferta, servicios de reuniones/eventos), que a su vez se dividen en diferentes áreas que enumeramos en el cuadro 6:

Con la finalidad de clarificar el funcionamiento del catálogo de criterios de Ho-

telstars Union, en el cuadro 6 aparece una muestra del contenido de dicho catálogo que nos sirva como ejemplo del mismo:

Tal y como podemos apreciar en el ejemplo, a cada área del hotel (e.g. limpieza, preservación, recepción, habitaciones, etc.) le corresponden determinados criterios. Algunos de ellos son obligatorios para conseguir una determinada categoría de estrellas y otros criterios no lo son, pero estos últimos suman puntos en caso de ser de aplicación. No obstante, de los criterios que están unidos por una

**Cuadro 6**  
**Ejemplo del catálogo de criterios actual de la Hotelstars Union (HSU)**

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Edificio / Habitaciones</b>								
Limpieza / higiene	1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta son las condiciones básicas en cada categoría	-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Preservación / condición	2	Todos los equipamientos y mecanismos están funcionando y en perfecto estado	-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Impresión general	3	La impresión general sobre el hotel es acorde a los requisitos	-	simples <sup>1</sup>	medianos <sup>2</sup>	elevados <sup>3</sup>	altos <sup>4</sup>	muy altos <sup>5</sup>
Recepción	4	Área separada – área funcionalmente independiente, o una mesa o secretaria	1	OBLI	OBLI			
	5	Recepción separada e independiente	3			OBLI	OBLI	OBLI
Habitaciones	6	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 14 \text{ m}^{2,5}$	10					
	7	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 18 \text{ m}^{2,5}$	15					
	8	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22 \text{ m}^{2,5}$	20					
	9	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30 \text{ m}^{2,5}$	25					
	10	Instalaciones sanitarias $\geq 5 \text{ m}^{2,5}$	10					
	11	Número de suites <sup>7</sup>	2 por suite, max. 6					min. 2
	12	Mínimo 50% de las habitaciones son no-fumador	3					

1. En particular el mobiliario y equipamiento son apropiados y están en buen estado de conservación  
 2. En particular el mobiliario y equipamiento están armonizados y en buen estado de conservación  
 3. En particular el mobiliario y equipamiento están armonizados en color y formas. La impresión general es de un confort elevado  
 4. En particular el mobiliario y equipamiento son de alta calidad y ofrecen un confort de primera clase. La impresión óptica se caracteriza por la armonía en color, formas y materiales  
 5. En particular el mobiliario y equipamiento son lujosos y ofrecen un alto confort. La impresión óptica se caracteriza por la armonía en color, formas y materiales  
 6. Si el hotel tiene más del 15% de las habitaciones con el área inferior al señalado, es obligatorio avisar al cliente antes de realizar la reserva  
 7. No se toman en cuenta las Junior Suites. Las suites consisten de al menos 2 habitaciones separadas, de las cuales 1 está equipada como un dormitorio y otra como un salón. La separación no es necesariamente una puerta, una separación visual es suficiente. Un apartamento vacacional no se considera una suite. Para asegurar el uso de todas las instalaciones por el cliente, las suites deben estar situadas dentro del edificio con las demás habitaciones

FUENTE: www.hotelstars.eu (2013)

franja gris (tal y como observamos en el cuadro 6) sólo se puede optar por uno (eg. área funcionalmente independiente, una mesa o secretaría o el tamaño de las habitaciones con el baño incluido en metros cuadrados).

En el cuadro 7, con la finalidad de tener una impresión general del contenido del catálogo de criterios, se exponen, a modo de ejemplo, algunos de los criterios obligatorios a tener en cuenta para conseguir una determinada categoría.

### **Cuadro 7**

#### **Ejemplos de criterios obligatorios en función de la categoría hotelera según Hotelstars Union (HSU)**

<b>Categoría</b>	<b>Criterios</b>
1 estrella	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las habitaciones con ducha o bañera y WC</li><li>• Servicio de limpieza diario</li><li>• Todas las habitaciones con televisión en color con mando a distancia</li><li>• Mesa y silla en la habitación</li><li>• Pastilla de jabón o loción de baño</li><li>• Servicio de recepción</li><li>• Fax en la recepción</li><li>• Teléfonos públicos disponibles para los clientes</li><li>• Servicio de Desayuno</li><li>• Oferta de bebidas en el hotel</li><li>• Depósito de objetos</li><li>• Cambio de sábana una vez por semana</li></ul>
2 estrellas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de desayuno buffet</li><li>• Luz de lectura al lado de la cama</li><li>• Gel de ducha/baño</li><li>• Toallas de baño</li><li>• Estanterías o soporte en el baño para toallas</li><li>• Productos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta de dientes, kit de afeitado)</li><li>• Posibilidad de pago con tarjetas de crédito</li><li>• Cambio de sábana una vez por semana</li></ul>
3 estrellas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de recepción con personal bilingüe (idioma nacional/Inglés) abierto mínimo 14 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas</li><li>• Personal en la recepción en traje con chaleco (“ three-piece suit”)</li><li>• Servicio de maletas</li><li>• Oferta de bebidas en la habitación</li><li>• Teléfono en la habitación</li><li>• Acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del hotel</li><li>• Calefacción en el baño, secador de pelo, toallitas de papel</li></ul>

**Cuadro 7 (Continuación)**  
**Ejemplos de criterios obligatorios en función de la categoría**  
**hotelera según Hotelstars Union (HSU)**

<b>Categoría</b>	<b>Criterios</b>
3 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espejo para vestirse, sitio para dejar el equipaje/maleta</li> <li>• Kit para coser, utensilios para pulir los zapatos, servicio de lavandería y plancha</li> <li>• Posibilidad de almohada y manta adicional a petición del cliente</li> <li>• Sistema de gestión de quejas</li> </ul>
4 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de recepción con personal bilingüe (nacional/Inglés) abierto mínimo 18 horas, accesible telefónicamente desde el interior y exterior del hotel las 24 horas</li> <li>• Ascensor (si hay más de 3 plantas)</li> <li>• Lobby con asientos y servicio de bebidas</li> <li>• Servicio de desayuno buffet o desayuno a la carta mediante servicio de habitaciones</li> <li>• Mini-bar o 24 horas de servicio de bebidas mediante servicio de habitaciones</li> <li>• En la habitación silla o butaca con respaldo con mesita al lado</li> <li>• Posibilidad de albornoz y zapatillas a petición del cliente</li> <li>• Productos de cosmética (gorrito de ducha, lima de uñas, bastoncillos de algodón), espejo de cortesía, gran encimera de baño</li> <li>• Cambio de sabana al menos 2 vez por semana. Diario a petición</li> <li>• Acceso a internet y al menos un terminal con acceso a internet</li> <li>• Restaurante a la carta</li> </ul>
5 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de recepción las 24 horas con personal multilingüe</li> <li>• Ascensor (si hay más de 3 plantas)</li> <li>• Servicio de portería o aparcacoches</li> <li>• Conserje, botones</li> <li>• Hall de entrada espacioso con varios asientos y servicio de bebidas</li> <li>• Saludo personal de bienvenida a cada huésped con flores frescas o regalo en la habitación</li> <li>• Mini-bar, 24 horas de servicio de comida y bebidas mediante servicio de habitaciones</li> <li>• Productos de cuidado personal en frascos</li> <li>• 2 almohadas por persona</li> <li>• Posibilidad de oscurecer la habitación completamente</li> <li>• Ordenador con acceso a internet en la habitación</li> <li>• Caja de seguridad en la habitación</li> <li>• Servicio de plancha (con devolución en una hora), servicio de limpieza de zapatos</li> <li>• Servicio de descubierta por la tarde</li> <li>• Supervisión a través de cliente misterioso</li> </ul>

FUENTE: Elaboración propia, a partir del catálogo de criterios de HSU (2011)

**Figura 2.**  
**Ejemplo placa – distintivo Hotelstars-Union 5 estrellas (Alemania)**



FUENTE: Elaboración propia, a partir del catálogo de criterios de HSU (2011)

En la figura 2, mostramos el distintivo de la categoría de 5 estrellas según Hotelstars Union.

Tal y como ya hemos mencionado anteriormente, es a finales del año 2009 cuando las asociaciones de hoteles de Alemania, Austria, República Checa, Hungría, Países

Bajos, Suecia y Suiza crearon la Hotelstars Union. Posteriormente, los siguientes países se han unido a la familia de las estrellas: Estonia (2011), Letonia (2011), Lituania (2011), Luxemburgo (2011), Malta (2012), Bélgica (2013) y muy recientemente, Dinamarca (2013) y Grecia (2013) y en total actualmente suman 15 países. La HSU está

**Figura 3**  
**Mapa de los miembros de la Hotelstars Union**



FUENTE: [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu) (2013)

especialmente orgullosa de la unión de estos dos últimos países trazando un eje del norte al sur de Europa. Las nuevas adhesiones indican claramente que el catálogo de criterios es apto tanto para países con una cultura nórdica como para los países con unas tradiciones más del sur de Europa. En estos momentos, Italia, Francia, Noruega y España (12) están mostrando su interés por ingresar en la HSU y están abordando los preparativos necesarios para su posible adhesión futura ([www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu), "Dänemark und Griechenland treten Hotelstars Union bei", Berlin/Bern, 3 de junio 2013).

En la figura 3 mostramos un mapa actual de los miembros de la Hotelstars Union hasta junio del año 2013. Una de las acciones de Hotelstars Union es que se comprometen a actualizar el catálogo de criterios cada 5 años. De hecho, en enero del 2013 se comenzó con el repaso de los criterios actuales para presentar y aplicar el nuevo catálogo a partir del año 2015. Para esta actualización han ingeniado una herramienta pionera en el mundo, de la cual se esperan unos resultados óptimos. Así, en marzo del 2012 presentaron en la ITB Berlín la primera encuesta on-line mundial para huéspedes de todo el planeta.

### **3.2. Encuesta on-line mundial dirigida a clientes hoteleros**

Este interesante proyecto de investigación de mercado sobre comportamiento y necesidades de los huéspedes forma la base del sistema de clasificación de la HSU. De este modo, los resultados de la investiga-

ción influirán en gran medida en la revisión del vigente catálogo del 2010. La idea principal consiste en adaptar estos criterios en un ritmo de cinco años a las tendencias de mercado y a las necesidades de los clientes hoteleros. Es la primera vez en la historia que se lleva a cabo semejante encuesta a clientes de hoteles en todo el mundo, independientemente si viajan por razones de ocio o de negocios, en los países más remotos de la tierra, sin que haya ninguna conexión con turoperadores, cadenas hoteleras o cualquier otro condicionante. A su vez, se trata de un proyecto muy ambicioso que aportará al catálogo de criterios de un conocimiento basado en opiniones y deseos reales de los turistas y no basado en decisiones tomadas en un despacho. La dirección científica la lleva a cabo la Escuela Superior de Hostelería de Lausana (13) y la Universidad St. Gallen en Suiza. La parte técnica del mismo es responsabilidad de la empresa alemana Customer Alliance. Además la encuesta se encuentra en la página [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu). En este sentido, Klaus Ennemoser, presidente de la asociación de hoteleros en Austria comenta: "Los resultados obtenidos hasta ahora han aportado unos inputs muy interesantes y provechosos y espero que muchos hoteles animen a sus clientes a participar" (14).

Esta encuesta se divide en cinco apartados que analizan: Los hábitos de viaje del encuestado en general a través de preguntas genéricas acerca de hábitos y decisiones de viaje; La última estancia en un hotel preferiblemente hace menos de un año; El nivel

de satisfacción con las diferentes ofertas durante la última estancia. Solo se deben valorar aquellas que habían y se usaron; Las expectativas sobre un hotel y la opinión sobre ciertos aspectos de un hotel con vistas a

la elección de un hotel para próximas estancias; Datos personales de los encuestados.

Seguidamente mostraremos un resumen de dicha encuesta en el cuadro 8.

**Cuadro 8**  
**Encuesta on-line mundial a clientes hoteleros**

	<b>Apartado</b>	<b>ÍTEM</b>
I.	Hábitos de viaje en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de noches</li> <li>• Motivo viaje (ocio, privado, profesionales)</li> <li>• Categoría del hotel elegido</li> </ul>
II.	Última estancia en un hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuente de información</li> <li>• Categoría (estrellas)</li> <li>• Lugar</li> <li>• Fechas</li> <li>• N° de noches</li> <li>• Con quien viaja</li> <li>• Gasto medio</li> <li>• Motivo viaje</li> </ul>
III.	Satisfacción con la última estancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación/ estructura/ aspecto/ tamaño/estilo de las diferentes dependencias/ instalaciones/ áreas/ mobiliario del hotel</li> <li>• Oferta y calidad de los diferentes servicios ofrecidos</li> <li>• Grado de satisfacción con la experiencia en el hotel</li> <li>• Probabilidad de volver a usar o recomendar el hotel</li> <li>• Genéricamente cosas bien/mal</li> <li>• PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN</li> </ul>
IV.	Expectativas sobre un hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la importancia de presencia/ausencia de diferentes aspectos:</li> <li>En general:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- seguridad</li> <li>- Wi-Fi</li> <li>- aparcamientos</li> <li>- restaurante, bar, área SPA, sala reuniones, piscinas, instalaciones deportivas</li> <li>- accesibilidad</li> <li>- Norma certificada protección medioambiental</li> </ul> </li> </ul>

### Cuadro 8 (Continuación) Encuesta on-line mundial a clientes hoteleros

	Apartado	ÍTEM
IV.	Expectativas sobre un hotel	Habitación: - tamaño habitación - mini bar, carpetas, TV, WIFI, Internet, teléfono, radio, plancha, tamaño cama, cortinas, caja fuerte, aseo separado, bañera, comodidades, espejo maquillaje, secador, control temperatura, hervidor de agua con té y café, material de información del hotel y lugar - servicio de habitaciones  Servicios: - opciones de pago - Registro/salida eficiente - reclamaciones - sistema reconocimiento de preferencias individuales - información individual - acceso móvil a servicios

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta on-line HSU (2013)

En la figura 4, mostramos el logo de la encuesta. Hemos observado que este logo aparece en todas las páginas que tengan algún tipo de enlace con HOTREC y HSU.

La finalidad de esta encuesta es la adaptación y actualización en el año 2015 del catálogo de criterios de la HSU para una clasificación hotelera europea común. Como

**Figura 4**  
**Logo de la HSU encuesta on-line**



podemos observar, se trata de una encuesta muy amplia que abarca un sinnúmero de aspectos. Si nos imaginamos a nosotros mismos como cliente de un hotel y pensamos en qué otros aspectos pudieran preocuparnos en referencia a la categoría de un establecimiento hotelero, parece que casi no hayan quedado aspectos sin mencionar. Se echa en falta el aspecto de la conectividad, aunque soy consciente que, de momento, no ha sido un criterio relevante a la hora de clasificar un hotel. A pesar de haberlo intentado por diferentes vías, no hemos podido averiguar si en algún momento alguien planteó la posibilidad de valorar también este aspecto (la importancia de la conectividad). Cabe destacar que en la encuesta se encuentran preguntas sobre la importancia de certificaciones medioambientales. Entendemos que esto significa que en el siguiente catálogo habrá algún criterio con respecto al cuidado medioambiental. En este sentido, en el catálogo actual se echan en falta aspectos del desarrollo de sostenibilidad en todas sus vertientes, la social, económica y la de cuidado medioambiental.

Por consiguiente, la importancia de la encuesta se hace evidente por la amplitud y la complejidad de la misma. Según podemos apreciar contiene todos los ítems necesarios a incluir en una clasificación hotelera. Únicamente observamos que no hay ninguna pregunta abierta para investigar si existen otros aspectos no mencionados que sean vitales para los clientes hoteleros. Pero suponemos que a la hora de elaborar y confeccionar la encuesta, se hicieron previamente las investigaciones necesarias y, de esta forma, se aseguraría que quedarán todas las variables relevantes incluidas en

la encuesta. Analizando todas las preguntas nos llama la atención la pregunta 3.4: “¿Cuáles son sus propuestas para la clasificación oficial hotelera? Inicialmente se entiende que pretenden que el cliente haga una propuesta de calificación del hotel en el que se ha alojado. Pero, en la práctica es una pregunta que genera confusión al estar formulada de forma tan abierta. Por lo tanto hemos hecho un simulacro (o pretest) entre amigos y familiares relacionados o no con el sector hotelero que se han alojado en diversos hoteles. Algunas personas pensaban que se trataba de dar ideas al concepto de clasificación mientras que otras pensaban que tenían que calificar al hotel sobre el que trataba el apartado completo. Es decir, sería recomendable replantear esta pregunta de forma que se entienda de forma inequívoca la misma. Otra opción sería el dar la posibilidad de elegir entre 1 a 5 estrellas o la de formular la pregunta abierta de manera más concisa. Este hecho es realmente llamativo ya que seguramente la empresa encargada y responsable hizo un pretest de esta encuesta en el cual tuvo que haber detectado esta ambigüedad.

Por último, como esta encuesta estaba disponible en varios idiomas y con el objeto de asegurarnos que no se tratara de un fallo de traducción, comprobamos la pregunta 3.4 en otros idiomas, pero aun así, observamos su ambigüedad también en la encuesta en inglés y en alemán, siendo la pregunta en inglés: “What are your suggestions to the official hotel classification?”, y en alemán: “Was sind Ihre Vorschläge an die Hotelklassifizierung?”.

### 3.3. Otras acciones de Hotelstars Union (HSU)

También se ha diseñado una herramienta para averiguar con cuantas estrellas podría contar un establecimiento en caso de adherirse a la clasificación para los hoteleros que todavía no participan en la clasificación hotelera de la HSU. En la página web de la Hotelstars Union, éstos pueden participar de forma gratuita y voluntaria en la clasificación de prueba. Para ello el hotelero introduce todas las características de su establecimiento y en función de los datos que él ha notificado sobre su hotel, le comunican a que categoría (a cuantas estrellas) optaría el mismo. Además se le indica con qué criterios debería cumplir para optar por la siguiente categoría. Esta clasificación de prueba ayuda a que el sistema se perciba más transparente y disminuye el posible rechazo por parte de los hoteleros a sumarse a una clasificación común. Una vez recibido el resultado, el propio hotelero decide si quiere pasar de forma oficial a esta clasificación común o no.

Recientemente, a principios de Julio de 2013, además de la encuesta mundial on-line, los estudiantes de la escuela hotelera de Lausanne (EHL), realizaron dos proyectos a nivel mundial: uno sobre las expectativas y los factores críticos de satisfacción de los clientes basados en los comentarios en la web, y el otro, sobre los sistemas de clasificación hoteleros a nivel mundial.

Este proyecto sobre Sistema de clasificación hotelera mundial ha ganado el premio al mejor proyecto de negocio 2013 EHL en la categoría de Consultoría. El HSU está especialmente orgulloso de la calidad de este proyecto cuya meta ha sido la de fortalecer

los sistemas de clasificación de HSU y recibir recomendaciones sobre cómo mejorar la accesibilidad a dicho sistema de clasificación. Estas recomendaciones están basadas en la comparativa entre el sistema de HSU con tres sistemas de clasificación hotelera seleccionados (sistemas de Reino Unido, Emiratos Árabes y Australia) (15).

Otra interesante aportación de este proyecto fueron las innovadoras ideas aportadas por los estudiantes sobre las tendencias tecnológicas actuales, tales como las aplicaciones móviles para *smartphones* y aspectos de sostenibilidad. Entre estos últimos, destacan ideas como el control de la iluminación de las habitaciones a través de un Tablet. Con el objeto de conocer todos los resultados de este proyecto premiado, escribimos un email a la autora de esta noticia sobre el premio a los estudiantes de la escuela hotelera de Lausanne, solicitándole información sobre este proyecto premiado acerca de la clasificación hotelera mundial. Lamentablemente, nos han indicado que los resultados no estarán disponibles para el público hasta el año 2014 por estar en fase de revisión actualmente.

Finalmente, depende de los países miembros de HSU el trabajar con los resultados de este proyecto durante el proceso de revisión del nuevo catálogo de criterios para la clasificación hotelera de HSU.

## IV. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN ESPAÑA CON RESPECTO A LA HOTELSTARS UNION

Como vimos anteriormente, España es miembro de HOTREC, pero no participa

activamente en los esfuerzos de la HSU para una clasificación europea común. De este modo en la HSU sólo ocupa el lugar de observador. Como sabemos, en España se ha transferido la competencia en materia de clasificación hotelera a las distintas CCAA. En esto precisamente radica la dificultad de España, al ser tantas CCAA que deben decidir cada una por sí solas si quieren formar parte activa de la HSU o no. Es decir, la decisión de adherirse como miembro activo a la HSU no la toma España como nación, sino cada Comunidad Autónoma lo decide por separado. Siguiendo la línea de nuestro trabajo nos interesa saber qué postura toma España y, dentro de ella, sus distintas CCAA con respecto a la clasificación hotelera común. Tras analizar diversos artículos de prensa sobre el tema de estudio, nos encontramos con algunas contradicciones. Así, por ejemplo, en algunas noticias digitales se afirma que Mallorca, Madrid, La Rioja y Galicia se sumaron al sistema HSU (16). En otros, hablan de Baleares, La Rioja y Castilla y León (17). Con todo ello, la búsqueda para la mayoría de las CCAA no nos ha aportado resultados concluyentes y ello nos motivó el proceder a contactar con Rodrigo Martínez, Director de Proyectos de Operaciones Hoteleras del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) para ampliar nuestros conocimientos sobre el estado de la cuestión en todas las Comunidades Autónomas de nuestro país.

Es decir, tras nuestras indagaciones nos fue recomendado por el CEHAT el contactar con dicho directivo, indicándonos que era difícil encontrar a personas que tuviesen una visión global en este asunto, ya que, cada Comunidad Autónoma toma sus propias decisiones y no existe ninguna en-

tividad que logre fundir toda la información al respecto. El Sr. Martínez nos informó que en estos momentos las CCAA que han adaptado la filosofía Hotelstars Union a su normativa de clasificación hotelera y que ya cuentan con la aprobación e inclusión en sus respectivas leyes de turismo autonómicas son Cataluña, Baleares y La Rioja. Por otro lado, las CCAA que ya tienen elaborado el modelo de criterios y que están pendiente de aprobación e inclusión en la ley de turismo son: Madrid, Galicia, Valencia, Extremadura y Castilla y León (aunque en el *economista.com* se afirma ya la adhesión al sistema de HSU por parte de Castilla y León (18). Por último, también poseen alto interés en la adhesión al sistema Aragón y Murcia (19).

## **V. CONCLUSIONES**

Los resultados de nuestra investigación muestran que la ausencia de una clasificación hotelera europea común origina desventajas para el sector turístico. Los tres agentes turísticos investigados (turistas, agentes de viajes y expertos del sector) coinciden en que una clasificación común apoyaría y mejoraría la imagen común de Europa.

España de momento no es miembro activo de la HSU. La pregunta es por qué España siendo un destino receptor por excelencia, no se ha unido desde los primeros pasos a las iniciativas de Hotelstars Union. Es obvio que el hecho de tener 17 legislaciones diferentes dificulta una adaptación a una normalización europea. Pero el pasado ha mostrado que es posible. En este sentido, Austria se subdivide en 9 estados federados

y cada uno de ellos tenía una legislación propia y además voluntaria y ello no supuso un impedimento para convertirse en uno de los países que adoptaron desde el primer momento la clasificación HSU. Algunos estados se opusieron en el primer momento a la idea, pero el gobierno fue capaz de convencer a los responsables de la importancia de una clasificación europea. Es paradójico que mientras Europa se esfuerza por conseguir una clasificación común, España continúa manteniendo tantas legislaciones diferentes en el ámbito de la clasificación hotelera.

Una clasificación europea refuerza la posición de los establecimientos europeos frente a los competidores no europeos. El consumidor/turista agradece y exige una información transparente y quiere saber lo que está comprando. Se siente seguro si sabe exactamente que producto le espera en su estancia y si lo puede comparar incluso con la clasificación hotelera de su propio país. De hecho, los mercados emisores le darán un mayor reconocimiento al producto si de antemano pueden evaluar la calidad y los servicios según la categoría escogida. También para la implantación de cadenas hoteleras es una gran ventaja si sólo se tienen que ceñir a una legislación (europea) y no como en España donde tienen que atender a diferentes exigencias dependiendo en que Comunidad Autónoma tengan previsto instalarse. Es decir, si España (o todas sus CCAA) se unieran a la HSU significaría que se facilitaría el desarrollo y la inversión de un mayor número de grupos hoteleros. Esto promovería la implantación de los mismos en España. Para que las distintas Comunidades Autónomas de Españaisigan siendo

competitivas en el sector turístico, sin duda alguna sería una gran ventaja facilitar la instalación de cadenas hoteleras o de inversores interesados.

Hay corrientes que opinan que a España no le conviene una unificación de criterios por miedo a perder la idiosincrasia propia de cada una de sus Comunidades Autónomas. Evidentemente es cierto que las diferentes Comunidades Autónomas tienen sus características peculiares, pero al estudiar detenidamente los criterios de la HSU se ve claramente que son criterios fácilmente adaptables a la legislación de cada Comunidad Autónoma y no implica que los establecimientos en los diferentes lugares del ámbito geográfico español deban perder por ello su encanto. Todo lo contrario, a lo establecido en los criterios de la HSU se suma el valor añadido de la región como puede ser entre otros la gastronomía, la cultura o la climatología.

Durante marzo y abril del año 2010, respectivamente, HOTREC presentó la Hotelstars Union a John Dalli, Comisario de Salud y Políticas de Consumidores de la Comisión Europea (dimitió el 16 de octubre del 2012) y a la Organización Mundial del Turismo en Madrid. Esta presentación fue una medida estratégica muy útil. Se puede prever que en algún momento estas grandes organizaciones querrán ponerle solución al desorden europeo e impondrán en algún momento una legislación europea común. En este sentido es de esperar que hagan uso del trabajo hecho por parte de la HSU. Pero antes de que esto suceda, España no debería perder la ocasión de formar parte como miembro activo de la HSU, pues sólo de

esta forma, España podrá participar en la toma de futuras decisiones en el ámbito de clasificación hotelera europea. La industria hotelera española es sin duda una de las más importantes en Europa en lo que a número de plazas y establecimientos se refiere (19). Además en el ámbito turístico, España dispone de fortalezas demostradas y debilidades latentes (20) y debería aprovechar sus conocimientos y experiencia en este sector trabajando de forma activa en el proceso de la normalización europea. Si no lo hace, a la larga, tendrá que aceptar una legislación en la cual no ha participado y que ha sido impuesta por otros países que, lógicamente habrán hecho uso de sus propios criterios y metodologías.

En la actualidad, la clasificación hotelera europea ya es una realidad, y en este sentido, la industria hotelera europea (HOTREC) supo prever que los organismos europeos van a decantarse más pronto que tarde por una clasificación común. Han realizado lo necesario y se han adelantado a los acontecimientos preparando el concepto de clasificación de la HSU con un catálogo de criterios apto y adaptable para todos los países europeos que quisieran atenerse a él. Algunas CCAA de España se han dado cuenta que hay que aliarse a este hecho y ya han afrontado las medidas necesarias para unirse al sistema HSU. Sin embargo llama la atención que parece que en muchas CCAA todavía no saben de la existencia de este sistema de clasificación europeo común, tales como Canarias, (Comunidad Autónoma receptora por excelencia), quien no está realizando ningún movimiento hacia esa dirección.

Por todo ello, consideramos que las autoridades competentes de Canarias deberían ser conscientes que adherirse a esa clasificación significaría ofertar un mayor valor añadido para el mercado europeo. Precisamente en tiempo de crisis como los actuales, habría que aprovechar cualquier ventaja competitiva al alcance. También puede ocurrir que nuestros turistas procedentes del Norte de Europa confíen encontrarse con una clasificación hotelera para ellos conocidos (ya que probablemente sea de aplicación en su propio país). Esto sería una ventaja competitiva, máxime cuando tarde o temprano esta clasificación será impuesta desde los organismos europeos.

Este trabajo pretende aclarar la situación actual de las estrellas en Europa especificando la posición de España. Para alcanzar dicho objetivo, hemos analizado el desarrollo de las legislaciones hasta llegar al momento actual y podemos afirmar que los países miembros de la Hotelstars Union ven en la creación de normativas comunes una oportunidad competitiva para posicionarse como un destino sólido con unos estándares de calidad y confort asegurados.

El mayor inconveniente o limitación que hemos tenido para elaborar este estudio resultó ser que la mayoría de las referencias, tanto libros como artículos de prensa, que se encuentran con respecto a la clasificación hotelera en Europa y en España están obsoletas. En el caso de la legislación española se encuentra mucha información con respecto al Real Decreto 1634/83 (estatal), pero incluso en publicaciones modernas se obvia a veces que este Decreto quedó derogado en el año 2010. En el caso de la legislación en

Europa sucede que o bien datan de fechas anteriores al año 2009 (creación de Hotelstars Union) o incluso son posteriores al año 2009 pero no tienen en cuenta los cambios introducidos por las adaptaciones al sistema HSU. Además muchos de los artículos que tratan sobre los avances de la HSU no están escritos en español. La mayoría de la información sobre la HSU había que extraerla de la propia página web de la Hotelstars Union. La página ofrece la posibilidad de elegir el idioma español, pero realmente la mayoría de las noticias solo se pueden leer en la versión original inglesa o alemana. Es decir, como España no es miembro de HSU, no se editan las novedades de prensa en español, y, de la misma forma los buscadores españoles (en español) no ofrecen gran variedad de información sobre el concepto HSU. Sirva como ejemplo la mencionada clasificación de prueba. En la página web española de HSU se ofrece el link para participar en la misma, pero la prueba propiamente dicha sólo se ofrece en inglés o alemán. De la misma manera, se ofrecen en la página española las noticias HSU, pero no se editan en español.

Por último, y coincidiendo con autores como Simón, R., Gotilla Serra, V. y González Aznar, N. (2008), en su trabajo titulado: “La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común”, consideramos que actualmente en Europa, las estrellas (hoteleras) son difíciles de ver como consecuencia de la creciente polución (normas dispares). Esta circunstancia obliga a aplicar políticas de limpieza en general (unificación de sistemas de clasificación) para que las estrellas vuelvan a brillar. Desde el

punto de vista actual, cinco años después de la creación de este artículo, podemos decir que esta “limpieza general” se está llevando a cabo en muchas partes de Europa, pero de momento parece que España prefiere seguir brillando con luz propia y no participa apenas en dicha recomendación. Consideramos importante que en algún momento España despierte con ganas de sacarle brillo a sus estrellas para no encontrarse en un futuro no muy lejano a la sombra de Europa.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALLEMANN, TH. (2013): “Dänemark und Griechenland treten Hotelstars Union bei”. [http://www.hotelstars.eu/index.php?id=43&L=1&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=38&cHash=51242d4d8ead09027f0758ec9c99c7a5](http://www.hotelstars.eu/index.php?id=43&L=1&tx_ttnews%5Btt_news%5D=38&cHash=51242d4d8ead09027f0758ec9c99c7a5). 3 de junio de 2013.
- ARCARONS I SIMON, R., GOTILLA SERRA, V. y GONZÁLEZ AZNAR, N. (2008). La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común. En *papers de turismo 2008* (49 -67).
- BECERRA, M. SANTALÓ J., & SILVA, R. (2013). “Being better vs. being different: Differentiation, competition, and pricing strategies in the Spanish hotel industry”. *Tourism Management*, Vol. 34, pp. 71-79.
- BLANCO, Y. (2009). Europa, un puzzle hotelero indescifrable para el turista. En *Expansión*, 2 de marzo de 2009.
- CALLAN, R.J. (1993). “An appraisal of UK hotel quality grading schemes”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.5 No.5, pp. 10-18.
- CALLAN, R.J. (1995). “Hotel Classification and grading schemes, a paradigm of utilization and user characteristics”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.14 No 3/4, pp. 271-83.

- CUENLLAS, A. (2013). "Hospitality market situation in Spain: why is more difficult to compete in a situation of hyper-competition?" Hotel Innovador Retrieved from <http://hotel-innovador.com/3013/01/11/hospitality-market-situation-in-spain-why-is-more-difficult-to-compete-in-a-situation-of-hyper-competition/>.
- EL ECONOMISTA (2012): Castilla y León aprueba un nuevo sistema de clasificación hotelera por estrellas. 20 noviembre del 2012. <http://www.economista.es/interstitial/volver/securitasjun13/turismo-viajes/noticias/4411058/11/12/Castilla-y-Leon-aprueba-un-nuevo-sistema-de-clasificacion-hotelera-por-estrellas.html>
- ESTALELLA, R. (2006). Secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Entrevista publicada en la revista SAVIA, 2006: "Los hoteles españoles sacan brillo a sus estrellas".
- EXPEDIA (2009). "Hotel Ratings (Hotel Class)", available at [http://www.expedia.com/pub/agent.dll?qscr=hgen&hfnm=H\\_VHW\\_detail.htx&fram=&rhtx=HTX\\_CMBHOINF\\_OVER#class](http://www.expedia.com/pub/agent.dll?qscr=hgen&hfnm=H_VHW_detail.htx&fram=&rhtx=HTX_CMBHOINF_OVER#class) (accessed May 18, 2009).
- FERNÁNDEZ, L. and BEDIA, S. (2004). "Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain". *Tourism Management*, Vol. 25, No. 6, pp. 771-5.
- GARCÍA, D. (2013). Ha nacido una estrella: la Hotels-tars Union. Artículo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos turísticos (CEHAT) 09 de junio de 2013).
- GARCÍA, M. (2012). El plan del ITH para una clasificación hotelera única en toda España. <http://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/el-plan-para-una-clasificacion-hotelera-unica-para-toda-espana-231724.html> (23 de junio de 2012).
- GUILLET, B.D. y LAW, R. (2010). "Analyzing hotel star ratings on third-party distribution websites". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.22 No.6, pp. 797-813.
- INE (2010). Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de ocupación hotelera (EOH), Spain.
- JIMENEZ GARCIA, M. (2013). Normalización del Sistema de Clasificación Hotelera en la Unión Europea: La Opinión de Actores Turísticos Españoles. *Revista de Análisis Turístico* nº 15, pp.71-86.
- KOCH, M. (2013). "Ihre Meinung zählt: Weltweite Gästebefragung der Hotelstars-Union". [http://portal.wko.at/wk/format\\_detail.wk?angid=1&stid=728980&dstid=316](http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?angid=1&stid=728980&dstid=316) "Ihre Meinung zählt: Weltweite Gästebefragung der Hotelstars-Union" 24 abril 2013.
- LIU ZHAN-QUING y LIU C. (1993). "Assessment of the hotel rating system in China". *Tourism Management*, Vol 14 (6), pp.440-452.
- MENZEL G. (2013). "Two great and modern student business projects with Ecole Hôtelière Lausanne (EHL)". *Hotelstars. EU Blog*. <http://blog.hotelstars.eu/>
- NARANGAJAVANA, Y. and HU, B. (2008). "The relationship between the hotel rating system, service quality improvement, and hotel performance changes: a canonical analysis of hotels in Thailand". *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, Vol.9, no.1, pp.34-56.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) (2012). *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2012. Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) (2013). *World Tourism Barometer*. Volume 11. January 2013. <http://www.e-unwto.org/content/w2pg7133x731/>
- PASCARELLA, S. (2005). "Deciphering hotel star-rating confusion". *USA Today*, available at: [www.usatoday.com/travel/deals/inside/2005-01-19-column\\_x.htm](http://www.usatoday.com/travel/deals/inside/2005-01-19-column_x.htm) (accessed July 2, 2009).
- PÉREZ, R. y CEBALLOS, M.M. (2000). *La intervención administrativa en la clasificación de los establecimientos hoteleros*. Granada: Editorial Comares.
- PLAN DE TURISMO ESPAÑOL HORIZONTE 2020 (2007). [http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan\\_Turismo\\_Espa%C3%B1ol\\_Horizonte\\_2020.pdf](http://www.tourspain.es/es-es/VDE/Documentos%20Vision%20Destino%20Espaa/Plan_Turismo_Espa%C3%B1ol_Horizonte_2020.pdf)

SU, C. and SUN, L. (2007). "Taiwan's hotel rating system: a service quality perspective", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.48 No. 4, pp. 392-401.

VALDÉS DEL FRESNO, E.(2002). La presidencia española de la Unión Europea en materia de turismo. *Estudios Turísticos*, nº 152, pp. 3-21.

WORLD TOURISM ORGANIZATION AND INTERNATIONAL HOTEL AND RESTAURANT ASSOCIATION (2004). "The joint WTO and IH&RA study on hotel classification", available at: [www.ih-ra.com/marketplace/WTO\\_IHRA\\_Hotel\\_classification\\_study.pdf](http://www.ih-ra.com/marketplace/WTO_IHRA_Hotel_classification_study.pdf) (accessed August 18, 2009).

[www.bloghoteleshalconviajes.com](http://www.bloghoteleshalconviajes.com) (24 de noviembre de 2012): Que es la HOTELSTARS UNION". Autor: Jorge Álvarez  
<http://www.bloghoteleshalconviajes.com/2012/11/nuevo-sistema-de-calificacion-de-hoteles-en-castilla-leon/>  
Fuente: Europa Press

[www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com) (14 de junio de 2012):La reducción de costes llega al servicio de habitaciones. [http://www.hosteltur.com/157920\\_reduccion-costes-llega-al-servicio-habitaciones.html](http://www.hosteltur.com/157920_reduccion-costes-llega-al-servicio-habitaciones.html)

## NOTAS

(1) Plan de Turismo Español Horizonte 2020 (2007).

(2) Jiménez García, M.(2013): Normalización del Sistema de Clasificación Hotelera en la Unión Europea: La Opinión de Actores Turísticos Españoles. *Revista de Análisis Turístico*, nº 15, 1º semestre 2013 (71-86).

(3) Arcarons I S., R., Gotilla Serra, V. y González Aznar, N. (2008).La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común. En *papers de turismo 2008* (49 -67).

(4) Ramón Estalella (2006). Los hoteles españoles sacan brillo a sus estrellas. Entrevista al secreta-

rio general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), publicada en la revista SAVIA, 2006.

(5) Denominada Directiva de Servicios, también se conoce como Directiva Bolkestein (Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior).

(6) Cita del Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio.

(7) Blanco, Y. (2009). Europa, un puzzle hotelero indescifrable para el turista. *Expansión*, 2 de marzo de 2009.

(8) Pérez,R. y Ceballos, M.M. (2000). La intervención administrativa en la clasificación de los establecimientos hotelero". Granada: Editorial Comares.

(9) Valdés del Fresno, E. (2002). La presidencia española de la Unión Europea en materia de turismo. *Estudios Turísticos*, vol. nº 152, pp. 3-21.

(10) García Carreté, D. (2013). Ha nacido una estrella: la Hotelstars Union. Artículo Cehat. 09 de junio de 2013 "Ha nacido una estrella: la Hotelstars Union".

(11) García, M. [www.preferente.com](http://www.preferente.com), junio 2012. "El plan del ITH para una clasificación hotelera única en toda España".

(12) Algunas CCAA de España ya consiguieron la adhesión al sistema HSU, otras están interesadas y algunas no se manifiestan, como explicaremos en el apartado 4 del presente TFT.

(13) EHL: Ecole hôtelière de Lausanne

(14) Koch, M. (2013). [www.wko.at](http://www.wko.at) " Ihre Meinung zählt: Weltweite Gästebefragung der Hotelstars-Union ". 24 de abril de 2013.

(15) Menzel G. (4 de Julio de 2013). “Two great and modern student business projects with Ecole Hôtelière Lausanne (EHL)”. Hotelstars. EU Blog.

(16) www.bloghoteleshalconviajes.com (24 de noviembre de 2012) “Que es la HOTELSTARS UNION” Jorge Álvarez. Fuente: Europa Press.

(17) www.hosteltur.com (14 de junio de 2012) “La reducción de costes llega al servicio de habitaciones”.

(18) El Economista.es (20 de noviembre de 2012): Castilla y León aprueba un nuevo sistema de clasificación hotelera por estrellas.

(19) Plan del Turismo Español Horizonte 2020 (2007).

(20) Arcarons I S., R., Gotilla Serra, V. y González Aznar, N. (2008). La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común. Papers de turismo 2008 (49 -67).