



Los hoteles españoles sacan brillo a sus estrellas

Ante la disparidad normativa que rige la clasificación por estrellas en España, el sector hotelero propone una revisión y actualización del sistema a nivel nacional. De cara a Europa, su objetivo es buscar fórmulas que permitan una homologación entre los diferentes países

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 el tercero de Europa en antigüedad, tras Francia (1942) y Portugal (1954). España se perfilaba como potencia turística, por lo que las estrellas nacen para atraer a un turismo de calidad que exigía cierta información. "Entonces –comenta Ramón Estalella, secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT)– éramos unos desconocidos y de alguna forma se tenía que explicar a los mercados emisores en qué consistía nuestro alojamiento. Además, el alojamiento también empezaba en aquella época".

Decretos y órdenes fueron modificando aquel primer sistema hasta 1986. Las CC AA empiezan a asu-

COMPETENCIA DE LAS CC AA

El primer sistema de clasificación hotelera en España surge en 1968, pero con el paso del tiempo se han ido cambiando las regulaciones y las competencias en ordenación de turismo pertenecen a cada comunidad autónoma.

mir sus competencias en materia de promoción y ordenación del turismo, y ese mismo año decretan su propia normativa de clasificación Canarias, Castilla-León, Extremadura y Andalucía, aunque la pionera fue la Comunidad de Madrid (1985). En 1987 hacen lo propio 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 noventa se apuntan Aragón (1990), Navarra (1994) y Galicia (1999), mientras que País Vasco no elabora la suya hasta 2001. En respuesta a las necesidades y exigencias del momento, nuevos decretos han ido retocando la mayor parte de estas normativas en los primeros años del nuevo siglo.

Disparidad de normativa

En su mayoría siguen el modelo patrio de una a cinco estrellas, pero empiezan a introducirse modifi- ➔

➤ caciones. Para el sector hotelero, la disparidad de normativa añade confusión y tampoco se lo pone fácil a las cadenas que intentan crear un modelo de negocio homogéneo y mantener un mismo sistema de calidad con una legislación distinta en cada comunidad autónoma. "Ante todo, creemos en la unidad de mercado como principio básico. Para nosotros España es una unidad de mercado y realmente la marca turística más potente que tenemos". Y no es sólo cuestión de medidas. "También hay disparidad en las denominaciones de los tipos de alojamiento e incluso autonomías que han decidido sacar como sistemas de homologación espigas de trigo o bellotas, en el caso extremeño. Nunca fuimos favorables a que se entregara esta competencia porque se iba a poner en clave política y nosotros entendemos que es un tema económico, profesional y técnico".

"El sistema de estrellas –prosigue Ramón Estalella– es uno de los muchos factores que ha contribuido a que hoy tengamos una envidiable planta hotelera, pero en algunas cosas se ha quedado obsoleto o no se ajusta a las expectativas. Por ejemplo, en Canarias para ser considerado hotel o casa rural, el edificio tiene que tener más de 50 años de antigüedad. Y esto deja fuera a gente que quiere apostar por el turismo rural. En otras autonomías para acceder a más de dos estrellas es obligatorio tener ascensor y en esta categoría están registrados hoteles de una sola planta, que no precisan ascensor, y que podrían estar en la categoría de *leading hotels*. Otra exigencia de algunas CC AA es que los hoteles de cuatro estrellas tengan un número de plazas de garaje cubiertas y te encuentras con un palacete del siglo XVI instalado en pleno centro histórico y peatonal que sólo puede lucir dos estrellas. Por el contrario, hay hoteles que siguen manteniendo en su puerta las cuatro estrellas y llevan sin arreglarse 25 años. En España el tiempo establecido para revisar las concesiones es aleatorio, lo que puede significar nunca".

Otros sistemas de valoración

Así, muchos hoteles españoles y europeos renuncian a las estrellas a la hora de publicitarse y optan por otros distintivos de calidad que gozan de prestigio internacional. "La normativa regula en un plano cuantitativo y no cualitativo, pero hoy día el mercado va más allá de los aspectos técnicos y esta es una de las razones por la que están saliendo tantos sistemas de calidad". En España fuimos pioneros con la Q, hoy líder mundial que acoge a 3.000 establecimientos. Nace en 1985 a iniciativa de un grupo de hoteleros de Santa Cruz de Tenerife, que con apoyo de la Secretaría General de Turismo, elaboraron unos estándares de calidad para seguir captando al turismo alemán. "Este sistema de homologación, que también es una excelente herramienta de gestión interna, funcionó muy bien y se trasladó al resto de hoteles españoles". A su vez, éstos cedieron la fórmula a otros subsectores turísticos (restaurantes, agencias de viajes, parques de ocio, pla-



LA 'Q' DE CALIDAD

Frente al sistema de estrellas que muchos hoteleros consideran obsoleto y más cuantitativo que cualitativo, ha surgido la denominación de la Q de calidad turística.

yas...). "De esta manera cada sector marca sus propios estándares. Además se crea el Instituto de la Calidad Turística Española, del cual forma parte la hotelería, que en estos momentos sigue teniendo el 70% de las Q".

Paralelamente a la normativa de cada país, ahora operan en el mercado mundial otros sistemas de valoración establecidos por asociaciones de consumidores y profesionales del turismo (guías, sistemas mundiales de distribución, touroperadores, agencias de viajes, grandes cadenas hoteleras...). "Pero es que más del 80% de nuestros hoteles son independientes y como no pueden crear marca, el mercado va a exigir algún tipo de clasificación. Las autonomías tienen que ponerse de acuerdo y decidir si quieren cambiar el sistema de clasificación español. De otra forma, al final se impondrá un homologador privado a nivel mundial". Según declaró Estalella.

La diversidad europea

En Europa las diferencias se acentúan, ya que sus enfoques hunden sus raíces en las diversas tradiciones culturales y administrativas. No todos los países tienen clasificación y en los que existe, clasificarse puede ser obligatorio o voluntario. La normativa la elabora el Estado en unos casos y en otros las asociaciones hoteleras, o ambas a la vez, mientras que en España e Italia son regionales. El número de estrellas también es diverso, lo mismo que los plazos para las revisiones o el tamaño de las habitaciones.

La CEHAT apoya a la Asociación Europea de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías (HOTREC), que se muestra contraria a la creación de un criterio único de clasificación por estrellas en la UE. A su parecer, supondría uniformizar la diversidad hotelera existente y causaría confusión entre los consumidores. "Nosotros vamos a luchar por un sistema de homo-



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	-	Asociaciones	-	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: ASOCIACIÓN EUROPEA DE HOTELES, RESTAURANTES Y CAFETERÍAS (HOTREC)

logación comunitario. Se trata de que cada país tenga su propio sistema de clasificación, pero que de alguna forma pueda homologarse con los demás. Creemos que los hoteles españoles saldrían beneficiados y por añadidura incentivaría la mejora de la planta y el servicio europeo". En este sentido, la CEHAT prepara un estudio comparativo sobre la clasificación hotelera en Europa que será debatido en su próximo pleno, previsto para finales de septiembre.

Las estrellas españolas brillan más que nunca en el firmamento europeo. "Hoy España está a la cabeza de Europa en cuanto a planta hotelera. En la última década se ha remodelado el 80% de la antigua planta y aunque el 70% de nuestra hotelería es de tres estrellas o menos, cada vez son más los hoteles de cuatro y cinco, sobre todo los de cuatro, que crecen dos dígitos al año. Tenemos, pues, una planta muy moderna y existe cierta reticencia por parte de algunos países europeos, cuya planta es vieja y cara, a los que no les gustaría verse comparados u homologados con otros y en especial con nosotros", concluye Ramón Estalella.

Desde el estrellato madrileño

"La administración— explica Jesús Gatell, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM)— estuvo muy cercana y atendió gran parte de nuestras inquietudes. El resultado es una reglamentación moderna y más acorde con las necesidades y exigencias del cliente y los establecimientos hoteleros del siglo XXI".

ESPAÑA A LA CABEZA DE EUROPA

En los últimos diez años en España se ha remodelado el 80% de la antigua planta hotelera y cada vez se abren más hoteles de cuatro y cinco estrellas.

En el artículo 5 del Título Preliminar quedan clasificados por grupos y categorías, abordando en el Título III los requisitos mínimos a cumplir. Se distingue entre hoteles (1 a 5 estrellas), pensiones y hostales (1 a 3 estrellas) y casas de huéspedes sin categoría. Excepcionalmente, contempla el calificativo de "Lujo" para hoteles de 5 estrellas. "Desde la patronal madrileña —continúa Jesús Gatell— conseguimos introducir cierta flexibilidad para aquellos edificios especiales en base a sus características o ubicación". Ante el peso del turismo de negocios, incorpora como novedad la dotación de medios informáticos y telemáticos en las categorías superiores.

La OMT vuelve a tomar cartas en el asunto

La Organización Mundial del Turismo (OMT) abandona sus tareas de armonizar las normas de clasificación hotelera en 1988, ante la ausencia de una voluntad claramente manifiesta de sus países miembros. Pero a petición de estados, hoteleros y consumidores del mundo, vuelve a tomar cartas en el asunto. El tema saltó a la palestra en la Conferencia Mundial sobre Nuevas Tendencias y Medidas en el Sector Hotelero, celebrada del 25 al 28 de abril del 2004 en San Petersburgo, donde se propone la definición de una metodología y herramientas para crear sistemas de clasificación de hoteles que pudieran recomendarse a los países interesados.

A instancias del Comité de Apoyo a la Calidad de la OMT, el pasado mes de abril la OMT y la IH&RA acuerdan establecer un marco de referencia para la creación de una guía metodológica sobre clasificación hotelera que será remitida a los distintos países para que la estudien y la adopten de forma voluntaria. El objetivo es contar con una herramienta de trabajo efectiva, elaborada bajo criterios mínimos de aplicación universal y desde el respeto a la diversidad y las diferencias. ■

La CEHAT defiende que las autonomías deben unificar las clasificaciones