



Trabajo Fin de Grado

El nuevo sistema de clasificación hotelera
europeo común: Hotelstars Union

The new European hotel classification system:
Hotelstars Union

Autor/es

Llanos Narvaiza Mendicuti

Director/es

Nicolás Guillén Navarro

ESCUELA DE TURISMO UNIVERSITARIA DE ZARAGOZA

Año

2018

RESUMEN

El sistema Hotelstars ha supuesto un gran cambio respecto al sistema de clasificación hotelera, además se han introducido numerosas novedades con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, dar una experiencia a los turistas y conseguir un sistema de clasificación hotelera común.

Este sistema pretende crear unos criterios comunes, algunos de ellos de carácter obligatorio y otros opcionales de clasificación hotelera para toda la Unión Europea aunque desde su comienzo no obtuvo los apoyos de todos los países ya que algunos lo criticaban como un sistema con criterios subjetivos y exhaustivos.

En cuanto a España, a lo largo de los últimos años, diversas Comunidades Autónomas han introducido este sistema además de llevar a cabo numerosas iniciativas donde la calidad es el elemento más importante. En Aragón se pretende introducir este sistema a pesar de no estar de acuerdo en determinados criterios.

PALABRAS CLAVE

Sistema Hotelstars, clasificación hotelera, calidad, criterios.

ABSTRACT

The Hotelstars system has meant a great change with regard to the hotel classification system, so there are a lot of numerous novelties with the aim of guaranteeing the quality of the services offered, give an experience for tourists and obtaining a common hotel classification system.

This system aims to create common criteria, some of them mandatory and others optional hotel classification for the entire European Union although from the beginning did not get the support of all countries as some criticized it as a system with subjective and comprehensive criteria.

As for Spain, over the last few years, several Autonomous Communities have introduced this system in addition to carrying out numerous initiatives where quality is the most important element. In Aragon it is intended to introduce this system despite not agreeing on certain criteria.

KEY WORDS

Hotelstars System, classification system, quality, criteria.

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

He elegido este trabajo ya que me parece interesante el sistema Hotelstars y quería estudiarlo en profundidad con el objetivo de analizar su aplicación no solo en España sino en toda la Unión Europea y como le ha afectado a las diferentes normativas.

Los objetivos que se pretenden conseguir con la realización de este trabajo son:

1. Conocer en profundidad como ha surgido este sistema y cuáles fueron sus antecedentes.
2. Analizar cómo funciona en la práctica este sistema y conocer su aplicación en Europa.
3. Conocer los nuevos criterios de clasificación hotelera y las nuevas categorías.
4. Investigar acerca de cómo ha afectado a los establecimientos hoteleros españoles en general y en Aragón en particular.
5. Conocer las nuevas normativas vigentes en turismo de cada Comunidad Autónoma

METODOLOGÍA

Para realizar este trabajo he utilizado páginas oficiales como la del propio sistema de Hotelstars así como las normativas de las Comunidades Autónomas y diferentes artículos relacionados con el tema que me han servido de gran ayuda. También he elaborado una gráfica a través de la información de la página oficial de Hotelstars con el sistema de puntuación y un análisis DAFO que me ha servido para analizar este sistema tanto de manera interna como externa

INDICE

Resumen y palabras clave.....	2
Justificación y objetivos	4
Metodología.....	4
1. Introducción	6
2. Sistema Hotelstars	6
2.1. Origen, evolución y características.....	6
2.2. Objetivos.....	9
2.3. Funcionamiento sistema Hotelstars	10
2.4. Aplicación en Europa	13
3. Sistema de clasificación hotelero en España	14
4. Sistema Hotelstars en España	18
4.1. Sistema Hotelstars en Castilla y León	18
4.2. Sistema Hotelstars en la Comunidad Valenciana	19
4.3. Sistema Hotelstars en Extremadura	19
4.4. Sistema Hotelstars en Galicia	20
4.5. Sistema Hotelstars en las Islas Baleares.....	20
4.6. Sistema Hotelstars en La Rioja.....	21
5. Sistema Hotelero en Aragón.....	21
5.1. Primera normativa en Aragón.....	21
5.2. Normativa del sistema hotelero actual en Aragón.....	22
5.3. Sistema Hotelstars en Aragón.....	28
6. Conclusiones.....	29
7. Bibliografía.....	30
Anexo	32

1. INTRODUCCIÓN

La manera en que he estructurado este trabajo ha sido en primer lugar, explicar todo lo relativo al sistema Hotelstars, su origen y antecedentes para conocer cómo surgió este sistema para así analizar su funcionamiento y como se ha aplicado en determinados países de Europa. En segundo lugar, he analizado el sistema de clasificación hotelero en España desde la primera normativa hotelera hasta la vigente analizando todos sus cambios y sus acontecimientos más importantes y he profundizado en aquellas comunidades que desde hace unos pocos años pertenecen al sistema Hotelstars, además de elaborar una tabla con la normativa hotelera vigente de cada Comunidad Autónoma. Por último, he profundizado acerca de Aragón ya que es la Comunidad Autónoma que nos afecta y he analizado los cambios y novedades que han surgido con la nueva normativa y he finalizado investigando acerca de cómo le ha afectado el sistema Hotelstars a Aragón.

2. SISTEMA HOTELSTARS

Los países de la Unión Europea tienen sistemas de clasificación hotelera, aunque estos varían según su localización geográfica, características sociales, culturales, etc. Pueden estar realizados por el gobierno de cada país, por el ámbito regional o autonómico.

Con el objeto de evitar la multitud de clasificaciones hoteleras en la Unión Europea y facilitar que el turista una visión realista de las características de un hotel atendiendo a su categoría independientemente del país dentro de la Unión que vaya a visitar, surge el Sistema Hotelstars.

2.1. Origen, evolución y características

En cuanto a sus orígenes, según explica Arcarons i Simón *et al.* (2008), este sistema se empezó a desarrollar a partir de los años 60 debido la urgencia de actuar en el desarrollo turístico debido a su crecimiento descontrolado en tan poco tiempo y en menos de diez años se empezó a plantear la creación de un sistema mundial de clasificación a pesar del poco apoyo que recibió.

En 1982, la Comunidad Económica Europea, más adelante CEE siguió con la idea de la creación del sistema de clasificación, pero la Confederación de Hoteles, Restaurantes y Cafés de la Unión Europea (HOTREC) se negó a esta iniciativa y lo único que propuso

fue un sistema de información hotelera estandarizado basado en símbolos gráficos pero sin tener en cuenta la clasificación.

En 1996 el Comité Européen de Normalisation, en adelante, CEN, tomó el relevo y se encargó de estudiar la realización de un sistema de clasificación de hoteles de manera internacional. Al no tener suficiente apoyo, CEN eliminó la posibilidad de crear un único sistema de clasificación apto para todos los países.

Los establecimientos hoteleros de países de Alemania, Suiza, Holanda, Austria, la República Checa, Suecia y Hungría bajo la dirección de HOTREC crearon el sistema de Hotelstars Union con el objetivo de ofrecer y presentar la información de los turistas acerca de la información de los diferentes establecimientos hoteleros como el precio, instalaciones que garantiza, criterio de clasificación entre otros de manera clara y segura.

Por otra parte, la ``Directiva Bolkenstein'' de 2006, como expone la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos, en adelante CEHAT, dio lugar a la creación de dos corrientes de armonización (CEHAT, 2018):

1. El ``movimiento nórdico – báltico con la participación de la industria hotelera de países como Dinamarca, Groenlandia, Islas Feroe, Suecia, Islandia, Finlandia, Estonia, Lituania y Letonia.
2. El ``movimiento centro europeo'', el cual contaba con la colaboración de Alemania, Austria, Suiza, República Checa, Eslovaquia y Holanda.

Actualmente la Unión Europea presenta diferencias en cuanto a la aplicación del sistema Hotelstars. Finlandia no pertenece a este sistema, España e Italia dependen de las comunidades autónomas o regiones a las que pertenece ya que el turismo es competencia de cada una de ellas, Irlanda, Lituania, Suecia y Dinamarca tienen un modelo de clasificación hotelera muy similar (Arcarons i Simón *et al.*, 2008)).

Con todo ello, el sistema Hotelstars Union cuenta con miembros como Alemania, Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Estonia, Grecia, Hungría, Letonia, Liechtenstein, Luxemburgo, Lituania, Malta, Holanda, Eslovenia, Suecia y Suiza, miembros en fase de trasposición como Países Bajos y miembros observados como Francia, Italia e Irlanda los cuales han insistido en querer incorporarse en un futuro a este sistema. Además, países como Islandia, Polonia, Eslovenia, Eslovaquia, Albania,

Bulgaria y Georgia han mostrado también interés por ser miembros en el sistema Hotelstars.

Sin duda alguna, el sistema Hotelstars presenta muchas ventajas. Así, el turista puede beneficiarse de este sistema ya que los establecimientos hoteleros se rigen bajo los mismos criterios, por lo que tienen que cumplir las mismas condiciones para pertenecer a una categoría u otra además de ofrecer un precio parecido. Además, este sistema se pretende acercar a los turistas ya que los establecimientos hoteleros pueden obtener determinadas denominaciones como hotel familiar, hotel enológico, etc, con el objetivo de ajustar más la demanda según sus gustos y preferencias (tabla 1).

Tabla 1: Análisis DAFO del sistema Hotelstars Union

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Ofrece variedad de productos y servicios dependiendo de la categoría a la que pertenezca	Algunos establecimientos se dirigen a un segmento de demanda específico
Nuevas iniciativas para captar a más clientes	Algunos de los requisitos que tiene que cumplir son demasiado complejos y subjetivos
Han surgido numerosas modalidades diferentes de hoteles	
Ha sido muy bien aceptado y valorado por los turistas	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Alto posicionamiento en el mercado	Aumento de competitividad
Cambios legislativos que favorecen a los distintos países a pertenecer a este sistema	Dificultad de adaptarse a los cambios del entorno
Entrar en nuevos mercados para atraer a la mayor demanda posible	Cambios en los gustos de los turistas

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en el DAFO, el sistema Hotelstars pretende acercarse al cliente para cumplir sus expectativas. Este sistema ofrece diferentes productos y servicios de calidad independientemente de la categoría en la que se encuentren, además con este sistema los hoteles pueden tener denominaciones y modalidades específicas con el objetivo de conocer más al turista y cumplir con sus preferencias lo que implica atraer a nuevos mercados. Este sistema en la mayor parte de los países está siendo muy bien acogido por los turistas y muy bien valorado en los portales online por lo que tiene un alto posicionamiento en el mercado y su competencia es mínima.

Por el contrario puede producirse cambios en los gustos en los turistas dando lugar a una disminución de la demanda y pérdida de rentabilidad. Por ejemplo, los hoteles dedicados al enoturismo han surgido en los últimos años debido al auge de este tipo de turismo pero esto no implica que deje de estar de moda y se reduzcan los números de turistas ya que son hoteles que se dedican exclusivamente a esa actividad.

Este sistema puede provocar un aumento de competitividad que a corto plazo y de manera controlada es inofensiva mientras que aquella competitividad descontrolada puede afectar negativamente a la rentabilidad, además de que se pierde la calidad de los servicios e instalaciones, lo que conlleva la disminución de los turistas en los establecimientos hoteleros.

2.2. Objetivos

Como se ha señalado anteriormente, Hotelstars se trata de un modelo de clasificación por estrellas que incluye 270 criterios donde algunos son obligatorios y otros son opcionales. El empresario evalúa su establecimiento según las instalaciones y servicios o productos ofrecidos y su resultado se obtiene en estrellas.

En cuanto a los objetivos del sistema Hotelstars son conseguir la unificación y cooperación de los mercados, promover la clasificación por estrellas sea el mejor medio de defensa de los establecimientos, ofrecer seguridad y garantías al cliente sin abandonar los parámetros de la clasificación hotelera (Instituto Técnico Hotelero, 2012).

El Comité de expertos de HOTREC (Confederación Europea de Hoteles y Alojamientos Turísticos) elaboró en Bruselas 21 principios de sistemas de clasificación hotelera en Europa gracias a la ayuda de las dos corrientes de armonización. Estos principios

establecen diversas novedades como la introducción de elementos de la calidad, los controles periódicos de los hoteles, la participación de la industria, etc.

El 14 de diciembre del 2009, las asociaciones nacionales de hoteles de Austria, Alemania, Suiza, República Checa, Hungría, Holanda y Suecia crearon la “Hotelstars Union”, adoptando a partir del 1 de Enero del 2010, un sistema de clasificación hotelera común basado en los 21 principios los cuales están formados por 270 criterios que a la vez combina una serie de criterios mínimos y optionales que se pueden cumplir para conseguir los puntos necesarios para cada categoría. (Hotelstars, 2018)

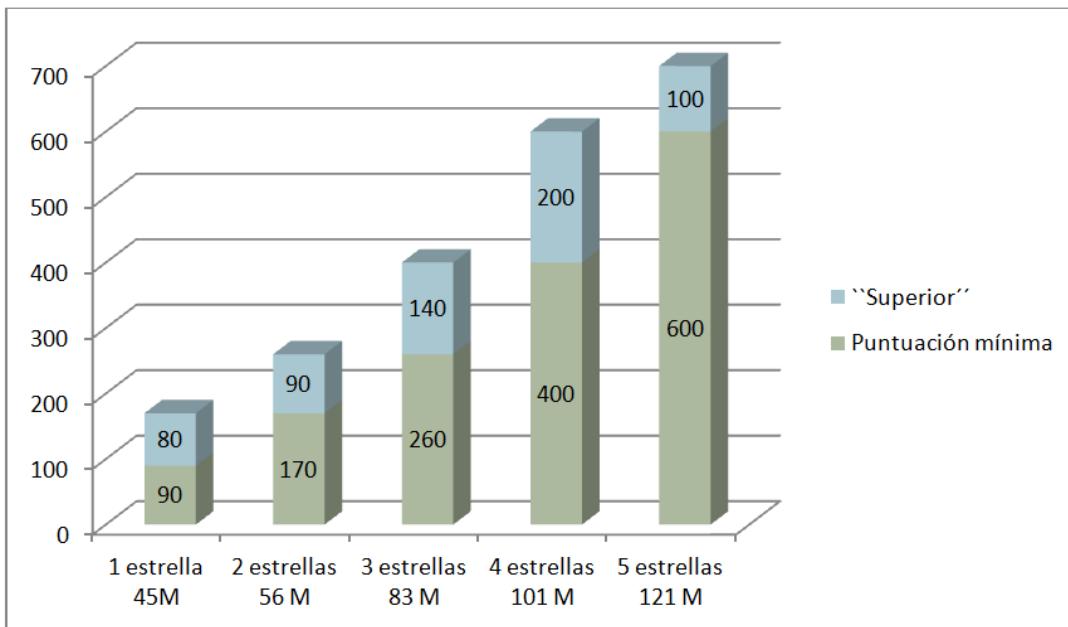
Las características principales del sistema de Hotelstars Union son: la unanimidad en cuanto a la toma de decisiones, revisión y comprobación cada 5 años de los criterios de clasificación, confirmación de que los criterios de carácter obligatorio se hayan cumplido obligatoriamente y por último, fomentar que los turistas valoren el hotel a través de encuestas de satisfacción y en portales online como Tripadvisor o Booking valorando aspectos como la calidad, los servicios e instalaciones, el descanso, etc.

2.3. Funcionamiento Sistema Hotelstars

El sistema de clasificación de Hotelstars Union se basa en un sistema de puntuación acorde con el cumplimiento de determinados criterios siendo algunos de ellos obligatorios y otros optionales. Cada criterio tiene asignado una puntuación, los cuales algunos son de obligado cumplimiento mientras que otros son optionales, pero en caso de que se cumplan, se sumaría puntuación extra donde podría convertirse en categoría ``Superior`` si obtiene los puntos optionales necesarios.

Este sistema tiene la ventaja de que todos los hoteles de cada categoría tengan criterios en común, aunque no ofrezcan los mismos servicios o el tipo de cliente a quien va dirigido sea diferente: turista de negocios, de sol y playa, etc.

Gráfico 1. Puntuación sistema Hotelstars



Fuente: elaboración propia a través de datos de Hotelstars Union (2018)¹

En el gráfico 1 se representan los puntos necesarios que tiene que lograr cada establecimiento para pertenecer a una categoría u otra y los puntos ``extra'' para convertirse en categoría Superior.

La puntuación que tiene que reunir cada categoría según la Hotelstars Union es la siguiente. Los hoteles de 1 estrella tienen que reunir 90 puntos, pero si consiguen 80 puntos optionales, se convierten en categoría ``Superior'' mientras que los establecimientos de dos estrellas tienen que reunir 170 puntos, aunque si suman 90 puntos adicionales se convertirán en ``Superior''.

En el caso de los hoteles de tres estrellas tienen que conseguir 260 puntos obligatorios y al igual que en los anteriores casos si consiguen más puntuación, en concreto 140, el establecimiento subirá a la categoría a tres estrellas ``Superior''. Por lo que respecta a los hoteles de 4 estrellas deben reunir 400 puntos y en el caso de que quieran convertirse en categoría ``Superior'' tienen que reunir 200 puntos adicionales. Por último, los

¹ Los establecimientos de 1 estrella tienen que reunir 45 criterios mínimos (M) para pertenecer a esta categoría, los de 2 estrellas tienen que reunir 56 M, los de 3 estrellas 83 M, los de 4 estrellas 101 M y por ultimo los de 5 estrellas 121 M.

hoteles de 5 estrellas tienen que reunir 600 puntos y 100 puntos adicionales para obtener la categoría ``Superior'' (Hotelstars Union, 2018).

Algunos de los criterios opcionales que puede tener cada establecimiento hotelero y por tanto puede obtener una puntuación extra son, por ejemplo, el garaje que en caso de que lo tuviera, que da una puntuación extra de 5 puntos; o que la habitación contenga terrazas o balcones (puntuación extra de 2 puntos). En caso de que el establecimiento tenga 3 plantas o más y exista ascensor, se la da una puntuación de 15 puntos excepto para las categorías de 4 y 5 estrellas ya que el ascensor es obligatorio en estas categorías. Respecto a las habitaciones si existe espejo de aumento se la otorga 1 punto extra y en caso de que se realice una limpieza de los colchones justificando el procedimiento se le dan 10 puntos más. Sin embargo si existe ventana con aislamiento de ruido se añaden 8 puntos más y en caso de que exista aire acondicionado individual en las habitaciones se le otorga 15 puntos adicionales. Si la habitación cuenta con un sistema de seguridad adicional se le otorga 3 puntos.

En cuanto al desayuno, si el establecimiento ofrece un servicio de bufette, la puntuación añadida es de 2 puntos, excepto para los establecimientos de 2 y 3 estrellas que es obligatorio. En el caso de que exista servicio de room service en la habitación, se añaden 2 puntos excepto en los hoteles de 5 estrellas que es obligatorio.

Si existe servicio de aparcacoches o portero el establecimiento adquiere 15 puntos más para cualquier categoría. En caso de que existe servicio de conserjería y mensajería se le otorga al establecimiento 15 puntos más excepto en los hoteles de 5 estrellas que es obligatorio.

En cuanto a equipamientos de ocio, si existe imnasio con 4 máquinas mínimo el establecimiento adquiere 4 puntos y si existe jacuzzi, 3 puntos. Si el hotel cuenta con piscina exterior o estanque, obtiene 10 puntos más pero en el caso de que la piscina sea interior, el establecimiento adquiere 15 puntos más. Si en el hotel se encuentra una playa privada, los establecimientos obtienen 4 puntos más.

Por último, en relación con los equipamientos, si el hotel cuenta con salas y pantallas de proyección, tribuna y guardarropa, el establecimiento obtiene 1 punto más. (Hotelstars Union, 2018).

2.4. Aplicación en Europa

Como se ha señalado anteriormente, el sistema de Hotelstars Union está formado actualmente por 17 países: Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Estonia, Alemania, Grecia, Hungría, Letonia, Liechtenstein, Luxemburgo, Lituania, Malta, Holanda, Eslovenia, Suecia y Suiza

Por otra parte, cabe destacar que Francia es miembro observador de este sistema ya que desde 2007 muestra su interés por adentrarse en él en un futuro. Como dato curioso, Francia tiene uno de los sistemas de clasificación hotelera más antiguos de Europa, así el sistema de este país se divide en 6 categorías: desde 0 estrellas hasta 4 estrellas Lujo valorando todos los servicios e instalaciones que contiene el establecimiento.

Reino Unido está en igual situación que países como España o Italia, ya que el turismo es competencia de sus regiones: Inglaterra, Gales, Escocia e Irlanda del Norte, por lo que cada uno de estos territorios tenía su propio sistema de clasificación, aunque en 2006 se creó un sistema común en todas las regiones excepto en Irlanda del Norte debido a su clara oposición (*Arcarons i Simón, et al., 2008*)

Frente a las reticencias de los anteriores países, hay otros que se han mostrado más favorables al sistema de Hotelstars como son la República Checa o Estonia que han ingresado recientemente en el sistema. En el caso de la Republica Checa los resultados han sido muy favorables, realizando incluso iniciativas para promocionar el sistema².

Lo mismo ha ocurrido en Estonia, donde en 2016 los establecimientos pertenecientes al sistema Hotelstars planearon organizar un seminario de turismo en Tallín, donde se presentaron novedosos programas para los días de fin de año y año nuevo como conciertos o charlas además de ofrecer también un recinto especial para los más pequeños (Hotelstars, 2018).

² Por ejemplo, en 2016, el hotel Barceló Brno Palace recibió en 2016 el certificado de Hotelstars por el cual obtuvo la categoría de hotel 5 estrellas. Este hotel se ha convertido en el primer hotel de 5 estrellas de todas las cadenas internacionales. Durante el verano de 2016, los establecimientos que pertenecen al sistema Hotelstars aprovecharon para dirigirse a los huéspedes más pequeños a través de la iniciativa ``The Dragon Chamber Hotel'' por la cual los niños tenían que hacer un dibujo de su hotel perfecto. Como premio, los niños premiados obtenían regalos como estancias para él y su familia en otros hoteles Hotelstars (Hotelstars, 2018)

Imagen 1: Carteles del sistema Hotelstars Union



Fuente: Hotelstars Union (2018)

3. EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERO EN ESPAÑA

En España, cada Comunidad Autónoma tiene sus propias competencias en turismo (art. 148.1.18 CE), siendo responsables, con base en esta competencia, de establecer la normativa y clasificación de los establecimientos hoteleros situados en su territorio.

Antes de que apareciera la regulación hotelera autonómica, hay que atender a la normativa estatal al respecto. La primera normativa que surgió de la clasificación hotelera fue la Orden de 19 de julio de 1968, por la que se dictan normas sobre clasificación de los establecimientos hoteleros. No obstante, décadas atrás, ya se pueden identificar las primeras bases acerca de la clasificación hotelera en concreto en la Orden del Ministerio de la Gobernación sobre Reglamentación de la Industria Hotelera de España de 8 de abril de 1939, si bien establecía que sólo los Hoteles o Paradores de Lujo podían denominarse Palacio o Real entre otras. Esta denominación fue debido a la construcción de hoteles dedicados exclusivamente a la alta burguesía que solamente eran utilizados para alojamiento de paso, vacacional o en determinados casos para estancia continuada (Felipe Gallego, 1999).

En la Orden de 19 de julio de 1968 podemos encontrar una clasificación que todavía hoy perdura dividiendo los hoteles en 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas, otorgando a cada una de estas categorías unas obligaciones y requisitos. Esta Orden fue derogada posteriormente por el Real Decreto 1634/1983, de 15 de junio, por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros, que sigue un mismo modelo.

En el Real Decreto 1634/1983, de 15 de junio, de nuevo se encuentra dicha clasificación, si bien se aprecia que la diferencia principal entre clases se asocia a la

superficie de las habitaciones dobles e individuales y la obligación de contar con ciertos elementos como ascensor, minibar, caja fuerte, aire acondicionado, etc. (tabla 2).

Tabla 2. Requisitos mínimos de clasificación de hoteles del sistema hotelero español

1 ESTRELLA	2 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS
Habitación doble: 12 m ²	Habitación doble: 14 m ²	Habitación doble: 15 m ²	Habitación doble: 16 m ²	Habitación doble: 17 m ²
Habitación individual: 7m ²	Habitación Individual: 7m ²	Habitación Individual: 8m ²	Habitación Individual: 9m ²	Habitación Individual:10m ²
Cuarto de baño: 3,5 m ²	Cuarto de baño: 3,5 m ²	Cuarto de baño: 4 m ²	Cuarto de baño: 4,5 m ²	Cuarto de baño: 5 m ²
Calefacción	Calefacción	Calefacción	Calefacción	Calefacción
Ascensor	Ascensor	Ascensor	Ascensor	Ascensor
	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
	Caja de seguridad	Caja de seguridad	Caja de seguridad	Caja de seguridad
		Aire acondicionado	Aire acondicionado	Aire acondicionado
			Bar	Bar

Fuente: elaboración propia a través de datos de CEHAT (2018b)

Como se ha señalado anteriormente, la primera normativa sobre clasificación hotelera fue en 1968 con la Orden del 19 de junio por el que se manifestaba un sistema de clasificación hotelera basado en criterios que se tenían que cumplir y que eran totalmente arquitectónicos y el rango era de 1 a 5 estrellas. Actualmente los criterios del sistema hotelero español se siguen basando en estos criterios arquitectónicos. El

objetivo de estos criterios era atraer el turismo de calidad, aunque años más tarde no fue así. Esta normativa es la tercera más antigua seguida de Francia y Portugal.

En 1986, las Comunidades Autónomas asumieron la competencia en turismo y Canarias, Madrid, Castilla y León, Extremadura y Andalucía aprobaron las primeras normativas y más tarde lo hicieron Asturias, Cataluña, Murcia, La Rioja, Cantabria, Castilla – La Mancha y la Comunidad Valenciana. Las últimas Comunidades en realizar su propia normativa fueron Aragón, Navarra, Galicia y País Vasco (Arcarons i Simón *et al.*, 2008)

Los cambios normativos en España atienden en la mayoría de los casos a la evolución del turista con presenta nuevas necesidades, además de surgir nuevas clases de turistas más allá del modelo que apuesta sólo por el sol y la playa (véase, turismo familiar, de congresos, de naturaleza, etc.).

Con todo ello, en España encontramos que los hoteles presentan diferente normativa de aplicación dado el reparto autonómico existente. Un resumen normativa lo encontramos en la tabla 2.

Tabla 3. Normativa autonómica

NORMATIVA VIGENTE	
ANDALUCÍA	Ley 13/2011 de 23 de diciembre de turismo de Andalucía.
ARAGÓN	Decreto 14/2018 de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón
ASTURIAS	Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento
CANTABRIA	Decreto 81 /2010 por el que se regulan los establecimientos hoteleros en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
CASTILLA – LA MANCHA	Decreto 4 / 1989 de 16 de enero sobre ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros de Castilla – la Mancha.

CASTILLA Y LEÓN	DECRETO 65/2015, de 8 de octubre, por el que se regulan los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en Castilla y León
CATALUÑA	Decreto 159 / 2012 de 20 de noviembre de establecimientos de alojamientos turísticos y de viviendas de uso turístico de Cataluña
EXTREMADURA	Decreto 235/2012, de 4 de diciembre, por el que se establece la ordenación y clasificación de los Alojamientos Turísticos Hoteleros de la Comunidad Autónoma de Extremadura
GALICIA	Decreto 57 /2016 de 21 de junio por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros de Galicia
ISLAS BALEARES	Decreto 20/2015, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística; de regulación de órganos asesores, de coordinación y de cooperación del Gobierno y de regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos de las Islas Baleares
ISLAS CANARIAS	Decreto 142 / 2010 de 4 de octubre por el que se aprueba el reglamento de la actividad turística de alojamiento de las Islas Canarias.
LA RIOJA	Decreto 10 / 2017 por el que se aprueba el Reglamento General de Turismo de La Rioja
MADRID	Decreto 159 / 2003 de 10 de julio de Ordenación de establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid
MURCIA	Decreto 38 / 2018 de 18 de abril por el que se regulan los establecimientos hoteleros de la región de Murcia
NAVARRA	Decreto foral 146 / 2005 de 26 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de ordenación de los establecimientos hoteleros en la Comunidad Foral de Navarra

PAÍS VASCO	DECRETO 6/2015, de 27 de enero, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros y del Registro de Empresas Turísticas del País Vasco.
VALENCIA	Decreto 75/ 2015 de 15 de mayo por el que se regula los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana.

Fuente: elaboración propia

4. SISTEMA HOTELSTARS EN ESPAÑA

Debido a la fuerte competencia entre las comunidades autónomas, varias de estas han preferido frenar su entrada al sistema Hotelstars. Las comunidades que pertenecen a este sistema son Galicia, Castilla – León, La Rioja, Madrid, Extremadura y Comunidad Valenciana. Otras comunidades como Andalucía, Islas Baleares y Cataluña quieren aplicar la normativa del sistema Hotelstars Union pero quieren introducir pequeñas modificaciones. Aragón y Murcia están actualmente trabajando para integrarse a la nueva normativa y las restantes Comunidades Autónomas como País Vasco, Castilla – La Mancha, Cantabria o Navarra entre otras no han mostrado ningún interés en participar en este sistema.

A través de este sistema se pretende dar más importancia a los servicios que ofrece el establecimiento que a las infraestructuras.

4.1. Sistema Hotelstars en Castilla y León

A través de la ley 1 /2010 de 9 de diciembre, en Castilla y León entró en vigor el sistema Hotelstars en el que se pretende fomentar la iniciativa, la innovación y la competitividad aumentando, así la calidad de los servicios ofrecidos y la confianza de los clientes. Este nuevo sistema le da gran importancia a la especialización ya lo que se busca es la diversificación de la oferta y adaptarse a la demanda.

Como novedad, cabe destacar la gran importancia que se da a los servicios de los establecimientos, aunque no tanta a las instalaciones y equipamientos. Los hoteles, hoteles – apartamento y los moteles se clasifican de 1 a 5 estrellas en función de los servicios, instalaciones y equipamientos que contenga el establecimiento mientras que los hostales tendrán hasta dos categorías y las pensiones una única categoría representado con 1 estrella (El Norte de Castilla, 2014).

Además, aquellos hoteles que tengan 3 o más estrellas y cumplan unos determinados requisitos pueden ser reconocidos como hoteles familiares, deportivos, enológicos, gastronómicos, de salud, etc.

Los hoteles gastronómicos son aquellos que ofrecen servicio de restauración con la gastronomía típica de la zona, menús de cinco platos cuyos productos se encuentren reconocidos con denominaciones de origen, cartas de menús temáticos escrito en español e inglés, etc.

Los hoteles de salud son los establecimientos que ofrecen tratamientos relacionados con el bienestar como la fisioterapia y que cuenta con las instalaciones exigidas como bañeras de hidromasaje, salas de reposo o solárium.

4.2. Sistema Hotelstars en la Comunidad Valenciana

En 2015 entró en vigor el nuevo decreto regulador de establecimientos hoteleros (Decreto 75/2015, de 15 de mayo) por el cual se modificó el sistema de clasificación de los alojamientos.

Como novedades cabe destacar el nuevo calificativo de ``superior'' para los establecimientos de tres y cuatro estrellas y aquellos de cinco estrellas pueden obtener la calificación de ``gran lujo''. Por otro lado, los hostales dejan de tener clasificación y las pensiones que ofrezcan el servicio de desayuno pueden ganar la denominación de ``bed and breakfast''. Otro cambio importante es el tamaño de las habitaciones el cual se ha modificado debido a que con este nuevo decreto se calcula la superficie total de la habitación incluida los cuartos de baño permitiendo que los establecimientos hoteleros que no podían subir de categoría opten a categorías superiores (Muñoz, 2015)

Según Sebastián Fernández, director general de turismo de la Generalitat Valenciana, destaca que el nuevo decreto apuesta por la especialización del sector interesado en la demanda e indica que es un sector cada vez más competitivo y globalizado que no va a dejar de crecer.

4.3. Sistema Hotelstars en Extremadura

Extremadura fue en 2013 la cuarta Comunidad Autónoma que se unió a este nuevo sistema con el objetivo de consolidarse como un destino de referencia para el turismo internacional ya que estos conocerán los servicios e instalaciones con los que cuenta el establecimiento antes de consumirlos. Además, este destino tiene que convertirse en un

destino de referencia y diferenciarse de los demás aumentando así en competitividad con el objetivo de que sea uno de los destinos principales elegidos por los turistas.

4.4. Sistema Hotelstars en Galicia

Fue en 2015 cuando Galicia entró en vigor el nuevo sistema de clasificación en los establecimientos hoteleros que valora tanto el nivel de calidad de los clientes como los requisitos mínimos que tiene que cumplir cada establecimiento para situarse en una categoría u otra. Con este nuevo sistema se pretende aumentar la competitividad mediante la innovación de las instalaciones y servicios que ofertan los establecimientos hoteleros.

La nueva normativa mantiene la clasificación por estrellas ya que es la forma más fácil para relacionar la calidad del establecimiento. Como novedad, se han establecido nuevas modalidades como los hoteles balneario y los hoteles talaso que son aquellos que ofrecen servicios de SPA, piscinas de agua salada dedicados a la talasoterapia etc.

Otra novedad es que los albergues se dividen en dos categorías: albergue turístico de primera categoría y albergue turístico de segunda categoría eliminando así la antigua clasificación de una, dos y tres estrellas. La última novedad se encuentra relacionada con los albergues ya que con la actual normativa han sido reconocidos los albergues de peregrinos del camino de Santiago los cuales tienen que reunir las siguientes características: tienen que estar situados en un área de tres kilómetros y tienen que estar gestionados por entidades sin ánimo de lucro (Hosteltur, 2015)

4.5. Sistema Hotelstars en las Islas Baleares

El 18 de marzo de 2011, Baleares adquirió los criterios del novedoso sistema Hotelstars aunque algunos de los requisitos optativos del sistema Hotelstars son obligatorios en las Islas Baleares, por ejemplo, la ley autonómica incluye normas extra sobre las piscinas o zonas ajardinadas. Otro ejemplo importante es que un hotel que tiene cinco estrellas obtiene 570 puntos mientras que si el hotel se encuentra en la isla tiene que obtener 700 puntos.

Según la presidenta de la Federación Hotelera de Mallorca, Inma De Benito confirma que se está trabajando en la unificación de normativas en España para cambiar al nuevo modelo europeo que cuantifica la puntuación por servicios, ya que el sistema actual provoca un incremento de costes innecesarios. Además, según De Benito, el cliente se

fía más de los portales y páginas de Internet que de la clasificación hotelera (Ginard, 2015)

4.6. Sistema Hotelstars en La Rioja

En 2013 entró en vigor en La Rioja el nuevo decreto regido por el sistema Hotelstars con el propósito de formar un único mercado marcado por la competitividad, la eficacia y la seguridad.

Como novedad es importante destacar que la comunidad autónoma de La Rioja considera una nueva posibilidad de promoción y conservación de sus recursos turísticos llegando a ser considerado Declaración de Interés Turístico Regional a itinerarios y rutas que se desarrolle en territorio riojano. Para obtener esta denominación tiene que ser una ruta original, con tradición popular, que contenga algún elemento relacionado con manifestaciones religiosas, artístico cultural, gastronómico o bienes de interés cultural y que atraiga a visitantes de fuera de la Rioja.

5. EL SISTEMA HOTELERO EN ARAGÓN

Aragón cuenta con una interesante oferta hotelera, disponiendo en 2018 con 956 alojamientos hoteleros distribuidos en hoteles, hoteles-apartamentos, hostales y pensiones en las provincias de Huesca, Zaragoza y Teruel (Gobierno de Aragón, 2018)

La normativa actual de aplicación es el Decreto 14/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón. Dicha norma supone toda una novedad porque introduce unas nuevas tipologías de hotel y, sobre todo, porque supone una adaptación del sistema Hotelstars.

5.1. Primera normativa de Aragón

La primera normativa en Aragón acerca de la clasificación de establecimientos hoteleros fue el Decreto 153/1990 de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento en el que se establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de los establecimientos hoteleros. Esta normativa afectaba a las empresas turísticas encargadas de ofrecer servicio de alojamiento mediante precio con la posibilidad de ofrecer otros servicios complementarios.

En cambio, esta normativa no afectaba a los establecimientos que eran competencia de la ley de Arrendamientos Urbanos ni a los establecimientos extra hoteleros, es decir, a los apartamentos turísticos, campamentos turísticos, ciudades de vacaciones, viviendas de turismo rural, albergues y refugios.

Los establecimientos hoteleros se clasificaban en dos grupos: el grupo primero que estaba formado por los hoteles y hoteles – apartamento de 5 a 1 estrella y el segundo grupo que lo conformaban los hostales y pensiones que tenían categoría única.

Los establecimientos del primer grupo tenían que cumplir unos determinados requisitos para situarlos en una categoría u otra. Algún ejemplo de estos requisitos es la diferencia de la anchura mínima de los pasillos ya que en los hoteles de 5 estrellas tienen que ser de 1,40, mientras que en los establecimientos de dos y una estrella tienen que ser de 1,10 metros.

Por último, antes del procedimiento de la apertura y clasificación del establecimiento hotelero, tienen que presentarse los siguientes documentos a los Servicios Provinciales de Industria, Comercio y Turismo de la Diputación General de Aragón: la memoria de la actividad a realizar, documento que acredite a la persona física o jurídica titular de la propiedad, título que acredite la disponibilidad para el alojamiento hotelero, proyecto final, el plano del complejo, licencia de apertura, certificación de sanidad, documento que acredite las medidas de prevención, identificación del director del establecimiento hotelero y documentos que apoyen la clasificación del establecimiento en la categoría que corresponde.

5.2 Normativa del sistema hotelero actual en Aragón

Con el actual Decreto 14/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón, los servicios de alojamiento se clasifican en tres grupos a diferencia con el Decreto 15/1990 que lo clasificaba en dos grupos únicamente. El primer grupo está formado por los hoteles y hoteles – apartamentos; el segundo por los hostales y el tercer grupo lo integran las pensiones.

En cuanto a la clasificación, el grupo primero conservará las estrellas de 1 a 5 (imagen 2), pero con la novedad de que aquellos establecimientos que tengan cuatro o cinco estrellas pueden conseguir la distinción de ``Gran Lujo'' o ``Superior'', si alcanzan

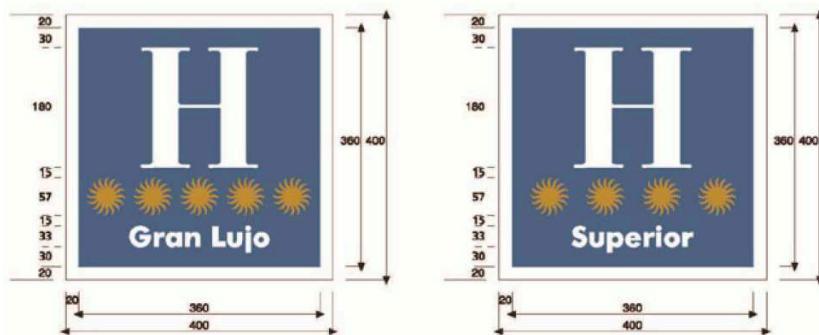
como mínimo un 70% de la puntuación máxima para cada categoría. En cuanto al grupo segundo y tercero dispondrán de categoría única sin ningún cambio (imagen 3).

Imagen 2: Placa distintiva de hotel de 3 estrellas



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

Imagen 3: Placas de hotel categoría Gran Lujo y Superior



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

Otra de las novedades con este nuevo Decreto es que los establecimientos hoteleros del primer grupo, es decir, los hoteles y hoteles apartamentos pueden obtener la denominación de su determinada especialización que dependerá de los servicios e instalaciones complementarias que ofrezca, así como el entorno donde se encuentre ubicado. Esta especialización puede ser de distintos tipos: hotel u hotel – apartamento de montaña, familiar, deportivo, motel, de congresos y eventos, enoturístico, monumento y hotel rural en caso de que cumplen las determinadas condiciones para cada tipo (tabla 4). Explicaremos cada uno de ellos a continuación.

Tabla 4. Hoteles en Aragón. Especialización

TIPOLOGÍAS DE HOTEL U HOTEL-APARTAMENTO EN ARAGÓN
Hotel u hotel-apartamento de montaña
Hotel u hotel-apartamento familiar
Hotel u hotel-apartamento deportivo
Motel
Hotel u hotel-apartamento de congresos y eventos
Hotel u hotel-apartamento enoturístico
Hotel u hotel-apartamento monumento
Hotel rural

Fuente: elaboración propia.

La especialización de hoteles u hoteles apartamento de montaña tiene que reunir las siguientes características: tiene que pertenecer a una orografía característica con la climatología propia de la zona, estos establecimientos deben ofertar obligatoriamente el servicio de comedor y tienen que contar con las instalaciones necesarias para el mantenimiento de los equipos de esquí de los clientes (Imagen 4).

Imagen 4: Placa distintiva de los hoteles de montaña



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

Por lo que respecta a la denominación de hoteles u hoteles – apartamentos familiares (imagen 5) tiene que ofrecer una zona de esparcimiento con un mínimo de 100 metros cuadrados, parque infantil, sala de videojuegos, ludoteca, guardería, servicio de comedor, piscinas, cunas gratuitas, etc. En definitiva, tiene que contar con instalaciones y equipamientos disponibles para familias con niños. En cuanto a la habitación, en cada unidad de alojamiento, existirá un dormitorio equipado con una o varias camas pudiendo instalar un máximo de dos literas. Finalmente todas las habitaciones dispondrán de microondas.

Imagen 5: Placa distintiva de los hoteles familiares



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

Los hoteles u hoteles apartamentos deportivos (imagen 6) son aquellos que cuentan al menos con monitores titulados para la práctica de deportes demandados por los clientes, venta o alquiler de material necesario y adecuada para la práctica de deportes o actividades, organización de eventos y torneos deportivos, gimnasio, comedor, zona de relajación y espacio para guardar el mobiliario y equipamiento necesario. Estos establecimientos han experimentado un gran crecimiento en los últimos años debido al surgimiento del nuevo tipo de turismo: el turismo deportivo, el cual cada vez reúne a más personas. En estos establecimientos se puede encontrar dos tipos de clientes, por un lado se encuentran los que quieren descubrir acerca de este nuevo tipo de turismo y por otro, se encuentran los participantes del turismo deportivo. Son clientes sensibles al precio y su objetivo es encontrar un establecimiento rentable unido al binomio de calidad – precio. Estos establecimientos pueden servir para desestacionalizar la demanda ya que el deporte es practicado en todas las estaciones del año.

Imagen 6: Placa distintiva de hoteles deportivos



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

La especialización de motel será obtenida cuando los establecimientos estén situados fuera de los núcleos urbanos y cerca de la carretera, además dispondrán de un espacio adecuado que será el vestíbulo donde se encontrará el departamento de recepción, además de maquinas expendedoras de comida y bebida que estén operativas durante todo el día (imagen 7).

Imagen 7: Placa distintiva de motel



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

Los hoteles u hoteles – apartamentos denominados de congresos y eventos son aquellos en los que tiene que tener por lo menos tres estrellas y contar con los siguientes servicios: sala de conferencias que cuente con 125 plazas como mínimo con una superficie de 200 metros cuadrados, sala de reuniones, despachos, conexión a Internet y servicio de información turística (imagen 8).

Este tipo de hoteles son cada vez más numerosos en Zaragoza ya que se está convirtiendo en una ciudad de celebración de eventos y congresos.

Imagen 8: Placa distintiva de hotel de congresos



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

En cuanto a la denominación de hotel u hotel – apartamento enoturístico tiene que estar situado de manera directa con una o varias bodegas y sus respectivos viñedos además de ofrecer otros servicios como catas con sumiller y otros profesionales que ofrezcan información sobre el vino. También tiene que estar disponible la carta de vinos (imagen 9).

Imagen 9: Placa distintiva de hotel enoturístico



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

Respecto a los hoteles u hoteles apartamentos declarados monumentos tiene que estar situados en bienes inmuebles que integren el Patrimonio Cultural Aragonés y que hayan sido declarados Bienes de Interés Cultural o Bienes Catalogados (imagen 10).

Imagen 10: Placa distintiva de hotel monumento



Fuente: Gobierno de Aragón (2018b)

La última especialización, los hoteles rurales tienen que contener el valor arquitectónico de la zona ubicado en núcleos tradicionales con un número de habitantes inferior a tres mil. Además, tendrán que guardar la decoración tradicional de la zona y el número máximo de plazas es de 40 personas.

Como se comprueba, lo que se busca con esta nueva normativa es satisfacer las expectativas de los turistas mejorando la calidad de los servicios e infraestructuras que se ofrece y actualizar la normativa de acuerdo a las necesidades de los turistas.

5.3. Sistema Hotelstars en Aragón

Sin duda, el nuevo Decreto aragonés pretende mejorar y sintetizar la legislación al respecto. Para su elaboración han participado activamente todas las confederaciones de hoteles de Aragón para lograr la aplicación del nuevo sistema de clasificación hotelera Hotelstars Union y así responder de manera adecuada a las nuevas necesidades del sector. Además, con la nueva normativa, los establecimientos pueden adquirir una especialización, tal y como hemos analizado anteriormente.

De todos modos, el Reglamento aragonés también ha sido analizado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que realizó el Informe sobre el Proyecto del Reglamento de los alojamientos hoteleros en Aragón con el propósito de analizar las relaciones que posee con la competencia y con las regulaciones económicas.

Según la CNMC (2017), el Gobierno de Aragón debe explicar algunos de los requisitos que ha introducido en su nuevo reglamento de alojamientos hoteleros. La CNMC no ve necesario que los alojamientos hoteleros de un mismo inmueble sean de un mismo propietario ya que disminuye la libertad empresarial. Además, recomienda que se eliminen los precios de los alojamientos en catálogos o guías.

La CNMC, en el proyecto de regulación de hoteles del Gobierno de Aragón, incluye una serie de requisitos obligatorios para que los alojamientos hoteleros puedan tener una clasificación determinada, entre los cuales se encuentra la altura de los techos, la anchura de los pasillos, la dimensión de las ventanas y el mobiliario de las habitaciones provocando así que disminuya la oferta y la competencia. Por lo tanto, es necesario que el Gobierno de Aragón tenga que justificar las razones por las que se fijan unos requisitos tan exhaustivos para cada tipo de alojamiento y su carácter obligatorio.

Según el presente Decreto 14 /2018 de 23 de enero del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento de los Establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón, en todos los establecimientos hoteleros se debe indicar la categoría a la que pertenece y su especialización en caso de que tuviese alguna con la placa correspondiente.

Como características comunes de los hoteles, todas las habitaciones deberán contar con cama o camas, mesilla, sillas y armario ropero. Además los hoteles de cinco, cuatro y tres estrellas tienen que contar con portaequipaje, papelera y espejo. Se encuentra totalmente prohibido la existencia de literas, excepto en aquellos establecimientos hoteleros que tengan la especialización de hoteles familiares. Las habitaciones dispondrán de teléfono y en las categorías de cuatro y cinco estrellas es obligatoria la existencia de teléfono con conexión exterior en todas las habitaciones. Los hoteles de cuatro y cinco estrellas pondrán a disposición de sus clientes el servicio de lavandería y planchado de ropa con recogida y entrega en la misma habitación.

Seguidamente, todos los hoteles dispondrán de recepción y en los establecimientos de cuatro estrellas deberán ofrecer información en una lengua extranjera como mínimo y los establecimientos de cinco estrellas dispondrán de un servicio de aparcacoches durante al menos doce horas. Por último, los hoteles de cinco, cuatro y tres estrellas dispondrán de acceso a internet en las áreas públicas mientras que aquellos establecimientos de cuatro y cinco estrellas deberán contar con acceso a Internet en todas las habitaciones.

6. CONCLUSIONES

Como conclusiones, este nuevo sistema se ha realizado con el objetivo de mejorar las normativas de clasificación hotelera las cuales se estaban quedando obsoletas y no eran propias del siglo XXI.

Este nuevo criterio de clasificación tiene en cuenta al turista en sus decisiones además que introduce diversas novedades como que los hoteles pueden adquirir nuevas categorías si cumplen con los requisitos, los hoteles pueden obtener especializaciones de diversos tipos si tienen unas determinadas cualidades con la ventaja de atraer a una demanda específica.

Este nuevo sistema tiene el objetivo de que todos los establecimientos hoteleros europeos tengan una clasificación común basándose en los mismos criterios que algunos serán de carácter obligatorio mientras que otros serán optativos.

En España hay Comunidades Autónomas que ya presentan este sistema, el cual ha sido muy bien aceptado mientras que otras como es el caso de Aragón presenta algunos problemas ya que no están totalmente de acuerdo con la nueva normativa y pretenden introducir pequeñas modificaciones.

7. BIBLIOGRAFÍA

Arcarons i Simón, R.; Goitia Serra, V. y González Aznar, N. (2008). “La clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común”, *Papers de turisme*, 43-44, pp. 49 a 67.

Felipe Gallego, Jesús (1999). “Hoteles”, en Bayón Mariné, F.(1999). *50 años del turismo español*. Madrid, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2017). IPN/CNMC/012/17 Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/Notas%20de%20prensa/2017/IPN_CNMC_012_17.pdf

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (2018). *Hotelstars Union, la futura clasificación europea*. Recuperado de: <http://www.cehat.com/frontend/cehat/Hotelstars-Union--La-Futura-Clasificacion-Europea-vn3936-vst460> (junio de 2018).

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (2018b). El sistema de clasificación hotelera en España. Recuperado de: <http://www.cehat.com/frontend/cehat/El-Sistema-De-Clasificacion-Hotelera-En-Espana-vn2681-vst300> (junio 2018).

El Norte de Castilla (2014). Los hoteles de tres o más estrellas de Castilla y León podrán especializarse. <https://www.elnortedecastilla.es/castillayleon/201407/29/hoteles-tres-estrellas-castilla-20140728204854.html> (29 de Julio de 2014).

Ginard, A. (2015). “El sistema de clasificación de hoteles más exigente de Europa”. *Última hora Noticias* . 10 de Julio de 2015

Gobierno de Aragón (2018). *Empresas y establecimientos turísticos*. Recuperado de: http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/VertebracionTerritorioMovilidadTransporte/Areas/09_Turismo/AlojaHotelerosJ18.pdf (junio de 2018).

____ (2018b): Decreto 14/2018, de 23 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los establecimientos hoteleros y complejos turísticos balnearios en Aragón. Boletín Oficial de Aragón, núm. 26, de 6 de febrero de 2018.

Hotelstars (2018): *The system of the Hotelstars Union*. Recuperado de: <https://www.hotelstars.eu/> (junio de 2018).

Hosteltur (2015). *Galicia cuenta con una nueva normativa para hoteles y albergues*. Recuperado de https://www.hosteltur.com/110631_galicia-cuenta-nueva-normativa-hoteles-albergues.html (junio de 2018).

Instituto Técnico Hotelero. (2012). Hotelstars Union: Armonización de los criterios de clasificación hotelera según los estándares europeos sectoriales. Recuperado de: <http://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2013/08/Proyecto4-HotelStars.pdf> (junio de 2018).

Muñoz, I.. (2015). Las pensiones de la Comunidad Valenciana se denominarán ``Bed and Breakfast'', *ABC* . (11 de Mayo de 2015).

ANEXO

Hotelstars Criteria: elementos obligatorios y optativos

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
I. General Hotel Info								
Cleanliness / Hygiene	1	Cleanliness and perfect hygiene are prerequisites are basic conditions in all categories.	-	M	M	M	M	M
Preservation condition	2	All mechanisms and equipment are functional and in faultless condition.	-	M	M	M	M	M
General impression	3	The general impression of the hotel is sufficient for requirements.	-	simple ¹	medium ²	elevated ³	high ⁴	highest ⁵
Staff	4	All services must be provided by competent and identifiable staff.	-	M	M	M	M	M
Car Park	5	Parking directly at the hotel	3					
	6	Parking possibilities for busses	1					
	7	Garage	5					
	8	Charging station for electrical vehicles (e.g. cars, bicycles)	3					
Others	9	Min. 50% of the rooms with balcony or terrace	2					
	10	Elevator ⁶	15			M	M	M
Facilities for disabled persons ⁷	11	Barrier-free  Wheelchair or assistance	5					
	12	Barrier-free  Electronic wheelchair	8					
II. Reception and Services								
	16	Visually, separated area or desk securing privacy (appropriate table or secretary is acceptable)	1	M	M	M		
	17	Separate, independent reception station or desk securing privacy	6				M	M
	18	Lounge suite at the reception	1			M		
	19	Lobby with seats and beverage service	5				M	
	20	Reception hall with several seats and beverage service	10					M
	21	Reception service, available for phone calls (from inside and outside the hotel) 24 hours	1	M	M			
	22	Reception open 14 hours, available for phone calls (from inside and outside the hotel) 24 hours	3			M		
	23	Reception open 16 hours, available for phone calls (from inside and outside the hotel) 24 hours and staffed 24 hours ⁸	4				M	
	24	Reception opened and staffed 24 hours, available for phone calls (from inside and outside the hotel) 24 hours	6					M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	25	Express check-out	3					
	26	Bilingual staff	2			M	M	
	27	Multilingual staff	4					M
	28	Photocopy/scan service	2				M	M
	29	Valet parking service	10					M
	30	Doorman (separate personnel)	15					
	31	Concierge (separate personnel)	15					M
	32	Page boys (separate personnel)	15					M
	33	Luggage service on demand	2			M	M	
	34	Luggage service	5					M
	35	Secure left-luggage service for arriving or departing guests	5				M	M
	36	Daily room cleaning	1	M	M	M	M	M
Cleaning of rooms / change of laundry	37	Daily change of towels on demand	1	M	M	M	M	M
	38	Change of bed linen at least once a week	1	M	M	M		
	39	Change of bed linen at least twice a week	2				M	M
	40	Daily change of bed linen on demand	4				M	M
	41	Chemical cleaning/dry cleaning (delivery before 9 a.m., return within 24 hours)	1					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	42	Chemical cleaning/dry cleaning (delivery before 9 a.m., return within 9 hours)	3					
	43	Ironing service (return within 1 hour)	2					M
	44	Laundry and ironing service (return as agreed)	1			M		
	45	Laundry and ironing service (delivery before 9 a.m., return on the same day – weekend excluded)	3				M	
	46	Laundry and ironing service (delivery before 9 a.m., return within 9 hours)	4					M
Payment	47	Payment via card	2		M	M	M	M
Miscellaneous	48	Support for in-house IT	2					M
	49	Umbrella at the reception/in the room	1					
	50	Up-to-date magazines	1					M
	51	Daily newspapers (print or digital)	2			M	M	
	52	Sewing service	2				M	M
	53	Shoe polishing service	2			M ⁹	M ¹⁰	M
	54	Shuttle or limousine service	2					M
	55	Offer of sanitary products (e.g. toothbrush, toothpaste, shaving kit)	2		M	M	M	M
	56	Personalized greeting for each guest with flowers or a present in the room (not only a welcome message on the TV-screen)	6					M
	57	Accompanying the guest to the room at the arrival	2					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	58	Turndown service in the evening as an additional room check ¹¹	10					M

III. Rooms								
			Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
General Room Info	59	Size of rooms (incl. bathroom) $\geq 14m^2$ ¹²	10					
	60	Size of rooms (incl. bathroom) $\geq 18m^2$ ¹²	15					
	61	Size of rooms (incl. bathroom) $\geq 22m^2$ ¹²	20					
	62	Size of rooms (incl. bathroom) $\geq 30m^2$ ¹²	25					
	63	Number of suites ¹³	2 per suite, max. 6					M (min. 2)
	64	Min. 50% of the rooms is non-smoking	3					
Sleeping comfort	65	Bed system with a modern and well-kept mattress of at least 13 cm	1	M	M			
	66	Bed system consisting of an elastic system in combination with a modern and well-kept mattress with an overall height of at least 18 cm ¹⁴	5			M	M	M
	67	Bed system consisting of an elastic system in combination with a modern and well-kept mattress with an overall height of at least 22 cm ¹⁴	10					
	68	Ergonomically adjustable bed system	5					
	69	Single beds with a min. size of 0.80m x 1.90m and double beds with a min. size of 1.60m x 1.90m ¹⁵	1	M	M			

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	70	Single beds with a min. size of 0.90m x 1.90m and double beds with a min. size of 1.80m x 1.90m ¹⁵	5			M		
	71	Single beds with a min. size of 0.90m x 2.00m and double beds with a min. size of 1.80m x 2.00m ¹⁵	15				M	M
	72	Single beds with a min. size of 1.00m x 2.00m and double beds with a min. size of 2.00m x 2.00m ¹⁵	25					
	73	10% of the beds with a min. length of 2.10m	5					
	74	Additional crib	3					
	75	Hygienic covers for mattresses ¹⁶ ("encasings")	10					
	76	New acquisition of mattresses max. 3 years ago (The certificate has to be added to the application.)	10					
	77	Annual laundry or thorough cleaning of mattresses ¹⁷ (The certificate has to be added to the application.)	10					
	78	Allergy friendly sleeping alternative available on demand (The certificate has to be added to the application.)	2					
	79	Modern and well-kept blanket	1	M	M	M	M	M
	80	Additional blanket on demand	2			M	M	M
	81	Modern and well-kept pillow	1	M	M	M	M	M
	82	Hygienic covers for pillows ("encasings")	5					
	83	Annual laundry of pillows or new acquisition max. 1 year ago (cleaning) (A proof has to be added to the application.)	8					
	84	Additional usable, non-decorative pillow on demand	1			M	M	M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	85	Two usable, non-decorative pillows per person	4					M
	86	Choice of pillows ¹⁸	4				M	M
	87	Possibility to darken the room (e.g. curtain)	1	M	M	M	M	
	88	Possibility to completely darken the room (e.g. shutter or blackout curtain)	5					M
	89	Sheer curtain/screen/blinds or equivalent	3					
	90	Washable bedside carpet	3					
	91	Wake-up service or device	1	M	M	M	M	M
Room equipment	92	Adequate wardrobe or clothes niche	1	M	M	M	M	M
	93	Linen shelves	1		M	M	M	M
	94	Adequate number of hangers ¹⁹	1	M	M	M		
	95	Adequate number of hangers of different types	3				M	M
	96	Wardrobe or clothing hooks	1	M	M	M	M	M
	97	Possibility to hang up a suit bag (outside the wardrobe)	1			M	M	M
	98	1 chair	1	M	M			
	99	1 seating accommodation, at least one chair per bed	2			M	M	M
	100	1 comfortable seating accommodation (upholstered chair/couch) with side table/tray	4				M	M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	101	1 additional comfortable upholstered chair or loveseat in double rooms or suites	4					M
	102	Table/desk or desk top	1	M	M			
	103	Table, desk or desk top with a free min. working space of 0.5 m ² and an adequate appropriate lighting	5			M	M	M
	104	Bedside table/tray	2			M	M	M
	105	Accessible power socket in the room	1	M	M	M	M	M
	106	Additional accessible power socket next to the table/desk or desk top	2			M	M	M
	107	Accessible power socket next to the bed	1			M	M	M
	108	Central light switch for the room light	3					
	109	Bedside light switch for the room light	2					
	110	Bedside light switch for the complete room light	4					
	111	Night light	1					
	112	Adequate room lighting	1	M	M	M	M	M
	113	Reading light next to the bed	2		M	M	M	M
	114	Dressing mirror	2			M	M	M
	115	Adequate place or rack to put the luggage/suitcase	1			M	M	M
	116	Wastepaper basket	2			M	M	M
Safekeeping	117	Safekeeping facilities (e.g. at the reception)	1	M	M			

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	118	Central safe (e. g. at the reception)	3			M ²⁰	M ²⁰	M
	119	Safe in the room	8			M ²¹	M	M
	120	Safe with integrated power socket in the room	10					
Noise control / air conditioning	121	Adequate noise protection (windows)	8					
	122	Sound-absorbing doors or double doors	8					
	123	Rooms with centrally adjustable air conditioning	8					
	124	Rooms with individually adjustable air conditioning	15					
	125	Air conditioning in public guest areas (restaurant, lobby, entrance hall, breakfast room)	4					
	126	Harmonious room atmosphere in public areas (light, smell, music, colour, etc.)	4					
Entertainment electronics	127	Radio ²² broadcast device	1			M	M	M
	128	Audio or multimedia player	2					
	129	Fixed electronic media in the bathroom	5					
	130	TV with remote control	2	M	M			
	131	TV in a size appropriate for the room with a remote control and a channel list	4			M		
	132	Modern TV in a size appropriate for the room with a remote control, a channel list and a programme	6				M	M
	133	Additional modern TV in suites in a size appropriate for the room	2					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	134	National and international channels available	2					
	135	Pay-TV, movie channels or videogames with the possibility of "Adult lock"	5					
	136	International power adapter plug on demand	2					
	137	Charging station (for multiple electronic devices) and/or different adapters on demand	2					
Telecommunications	138	Publicly available telephone for guests	1	M	M	M	M	M
	139	(Mobile) telephone on demand in the room along with at least bilingual instruction manual ²³	3			M		
	140	Telephone in the room along with a multilingual instruction manual	8				M	M
	141	Internet access in the public areas (e. g. broadband, WiFi)	2		M ²⁴	M	M	M
	142	Internet access in the room (e. g. broadband, WiFi)	8			M	M	M
	143	Internet device with printing option in public area	5				M	M
	144	Internet device in the room on demand	1					M
	145	Internet device in the room	3					
Miscellaneous	146	Hotel information ²⁵ (The hotel information has to be added to the application.)	1	M	M			
	147	Bilingual service manual A-Z (The service manual A-Z has to be added to the application.)	2			M		
	148	Multilingual service manual A-Z (The service manual A-Z has to be added to the application.)	3				M	M
	149	Regional information material available in public area	1	M	M	M	M	M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	150	Daily newspaper in the room (printed or digital)	2					
	151	Guest magazine in the room	1					M
	152	Writing utensils and note pad	1			M	M	M
	153	Correspondence folder	3					M
	154	Trouser press	3					
	155	Laundry bag	1			M	M	M
	156	Iron and ironing board on demand or ironing room	2					
	157	Iron and ironing board in the room	4					
	158	Sewing kit on demand	1		M ²⁶	M ²⁶	M	
	159	Sewing kit in the room	2					M
	160	Shoehorn in the room	1					M
	161	Shoe polishing kit on demand	1		M ²⁷	M ²⁷		
	162	Shoe polishing kit in the room	2				M ²⁸	M
	163	Shoe polishing machine in the hotel	3			M ²⁹	M ³⁰	M
	164	Door viewer	2					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	165	Additional locking mechanism at the room's door	3					
General Bathroom Info	166	Bathroom/Sanitary facilities $\geq 5m^2$ ³¹	5					
	167	Bathroom/Sanitary facilities $\geq 7,5m^2$ ³¹	10					
	168	100% of the rooms with shower/WC or bath tub/WC	1	M ³²	M ³²	M	M	M
	169	100% of the rooms with shower/WC or bath tub/WC and thereof 50% of the rooms with bath tub and separate shower cubicle	10					
	170	30% of the rooms with toilet separately	5					
	171	Shower with curtain ³³	1	M	M	M	M	M
	172	Shower with screen ³³	5					
	173	Washbasin	1	M	M	M	M	M
	174	Twin wash basin in double rooms and suites	5					
	175	Washable bath mat	1		M	M	M	M
	176	Adequate lighting at the washbasin	1	M	M	M	M	M
	177	Permanent or removable anti-slip appliance in shower and bathtub	3					
	178	Safety handles	1					
	179	Mirror	1	M	M	M	M	M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	180	Accessible power socket near the mirror	1	M	M	M	M	M
	181	Vanity mirror	1					
	182	Flexible vanity mirror	2				M	M
	183	Lighted vanity mirror	1					
	184	Towel rails or towel hooks	1	M	M	M	M	M
	185	Heating option in the bathroom ³⁴	5				M	M
	186	Heated towel rail	3					
	187	Shelf	1	M	M	M		
	188	Large shelf	3				M	M
	189	Toothbrush tumbler	1	M	M	M	M	M
	190	Soap or body wash at the wash basin	1	M	M	M	M	M
	191	Body wash or shower gel at the shower/bath tub	1		M	M	M	M
	192	Shampoo ³⁵	1		M	M	M	M
	193	Personal care products in bottles	2					M
	194	Additional cosmetic products (e.g. bath essence, shower cap, nail file, Q-tips, cotton wool pads, body lotion)	1 per item, max. 4				M	M
	195	Facial tissues	2			M	M	M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	196	Toilet paper in reserve	1	M	M	M	M	M
	197	1 hand towel per person	1		M	M	M	M
	198	1 bath towel per person	2	M	M	M	M	M
	199	Bathrobe on demand	2				M	
	200	Bathrobe	4					M
	201	Slippers on demand	1				M	
	202	Slippers	3					M
	203	Hairdryer on demand	1					
	204	Hairdryer	2			M	M	M
	205	Stool in the bathroom on demand	3					M
	206	Bathroom scales	1					
	207	Waste bin	1	M	M	M	M	M

IV. Gastronomy						
Beverages	208	Beverage offer in the hotel	1	M	M	M
	209	Beverage offer in the room	2		M	M
	210	16 hours beverages via room service	2			M ³⁶

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	211	24 hours beverages via room service	4					M
	212	Maxibar on each floor ³⁷	2					
	213	Fridge in the room	2					
	214	Minibar (with drinks and snacks)	6				M ³⁸	M
	215	Coffee machine or water boiler for tea/coffee together with accessories in the room	4					
Bar	216	Bar ³⁹ (open at least 6 days per week)	4				M	
	217	Bar ³⁹ (open at least 7 days per week)	6					M
Breakfast	218	Breakfast room	3	M	M	M	M	M
	219	Extended breakfast ⁴⁰	1	M				
	220	Breakfast buffet or equivalent breakfast menu card ⁴¹	2		M	M		
	221	Breakfast buffet with service or equivalent breakfast menu card	8				M	M
	222	Breakfast menu card via room service	5					M
Food	223	Food offer in the hotel	1	M	M	M	M	M
	224	14 hours food offer via room service	5				M	
	225	24 hours food offer via room service	10					M

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	226	Restaurant ⁴² open 5 days per week	5 each, max. 10	M ⁴³ (min. 1)	M ⁴³ (min. 1)	M ⁴⁴ (min. 1)		
	227	Restaurant ⁴² open 6 days per week	8 each, max. 16				M ⁴⁵ (min. 1)	
	228	Restaurant ⁴² open 7 days per week	10 each, max. 20					M ⁴⁶ (min. 1)
	229	Dietary-kitchen	2					
	230	Regional kitchen ⁴⁷	4					

V. Event Facilities (MICE)								
Banquet options	231	Banquet options for at least 50 people ⁴⁸	2					
	232	Banquet options for at least 100 people ⁴⁸	4					
	233	Banquet options for at least 250 people ⁴⁸	8					
Conference rooms	234	Conference room(s) of at least 36 m ² to 100 m ² , ceiling height of at least 2.50 m ⁴⁹	10					
	235	Conference room(s) larger than 100 m ² , ceiling height of at least 2.75 m ⁴⁹	15					
	236	Conference room(s) larger than 250 m ² , ceiling height of at least 3.50 m ⁴⁹	20					
	237	Group work rooms/break rooms ⁵⁰	2 per room,					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
Equipment/ technology of conference rooms	238	Business centre (separate office and available staff)	3					
	239	Conference service ⁵⁰ (separate department, separate staff)	5					
	240	Conference office/typing pool ⁵⁰	1					
	241	Sufficient power sockets adapted to the number of seats ^{50, 51}	2					
Equipment/ technology of conference rooms	242	Daylight in the conference room and possibility to darken the room ^{50, 51}	3					
	243	Individually adjustable air conditioning of the conference rooms ⁵⁰	3					

VI. Leisure								
Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
Sport	244	Adequate own recreation facilities onsite (indoor or outdoor) ⁵² (e. g. tennis court, beach, golf course)	3 per facility, max. 9					
	245	Rental of sports equipment (e. g. skis, boats, bicycles)	2					
	246	Gym ⁵³ with at least 4 different exercise machines (e.g. ergometer, dumb bell, machine for weight training, treadmill, rowing machine, stammaster)	4					
Spa/Wellness ⁵⁴	247	Massages ⁵⁵ (e. g. full body massage, lymph drainage, Shiatsu, foot reflexology)	2 per cabin, max. 6					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
Leisure	248	Separate relaxation room ⁵⁶	3					
	249	Whirlpool or equivalent	3					
	250	Sauna (with a minimum size of 6 seats)	5 per sauna type ⁵⁷ , max. 10					
	251	Beauty farm ⁵⁸ with at least 4 different kinds of treatment (e. g. facial, manicure, pedicure, peeling and stress relaxation massage are offered)	5					
	252	Spa ⁵⁹ with at least 4 different kinds of treatment (e. g. bath, Kneipp, hydrotherapy, moor, hammam and steambath are offered)	5					
	253	Private spa cabin	2					
	254	Swimming pool (outdoor) ⁶⁰ or swimming pond ⁵⁹	10					
	255	Swimming pool (indoor) ⁶⁰	15					
Children	256	In-house child care (for children younger than 3 years) for at least 3 hours on weekdays by skilled staff	10					
	257	In-house child care (for children older than 3 years) for at least 3 hours on weekdays by skilled staff	10					
	258	Children's area (playroom/playground)	4					
Others	259	Lounge for hotel guests (in addition to breakfast room or restaurant)	2					
	260	Reading and writing room (separate location)	1					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
	261	Library (separate location)	2					
	262	Host/animation programme	3					

VII. Quality and Online Activities								
Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
Quality Systems	263	Systematic complaint management system ⁶¹	3			M	M	M
	264	Systematic analysis of guest reviews ⁶²	5				M	M
	265	Quality controls by mystery guesting ⁶³ (Proof thereof has to be added to the application.)	10		(M) ⁶⁴	(M) ⁶⁴	M	
	266	Quality management system according EHQ ⁶⁵ or equivalent	10					
Online Activities	267	Website ⁶⁶ with updated information and realistic pictures together with the location of the hotel	5	M	M	M ⁶⁷	M ⁶⁷	M ⁶⁷
	268	Website with direct booking option and guest reviews ⁶⁸	10					
	269	Active invitation of departing/checked-out guests to write a review on a portal or on the website	5			M	M	
Others	270	Eco-label ⁶⁹	10					

Area	No.	Criterion	Points	★	★★	★★★	★★★	★★★★
VIII. Minimum Points⁷⁰								
Hotels				90	170	260	400	600
Hotel Garni				70	150	240	380	-
Supplement "Superior" ⁷¹				170	260	400	600	700

Fuente: Hotelstars. eu(2018)