

MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

Estudio comparativo de sistemas de clasificación hotelera: Canarias frente a un
sistema de clasificación por puntos
(Hotel classification systems comparative study: Canary vs a point classification system)

Autoras:

Melania Dorta Gorrín
Lucía Hernández Perera
Zuleyka María Lara Briceño

Tutores:

María del Carmen Moreno Perdigón
Teodoro Ravelo Mesa

Grado en Administración y Dirección de Empresas
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
Curso Académico 2015/2016

Convocatoria de julio, 8 de julio de 2016

RESUMEN

El nuevo sistema europeo de clasificación hotelera Hotelstars Union y su adaptación hecha por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) para España, tienen los días contados para su entrada en vigor en las Islas Canarias. Por ello, este estudio hace una profunda comparación de la normativa de clasificación hotelera vigente en Canarias y la adaptación hecha por CEHAT para identificar similitudes y diferencias; valorando los efectos que tendrá la aplicación del nuevo sistema de clasificación por puntos en las islas.

Este nuevo sistema trata en profundidad aspectos de calidad que la normativa canaria no hace referencia en ningún momento, la cual destaca por ser poco específica y priman los criterios referidos a infraestructura hotelera. En contraposición, la adaptación de CEHAT de Hotelstars Union, y este sistema en sí, son documentos concretos y detallados, donde se especifica con minuciosidad cada criterio.

Palabras claves: clasificación hotelera, normativa canaria, clasificación por puntos, Hotelstars Union

ABSTRACT

The new european hotel classification system Hotelstars Union and its adaptation by the Spanish Hotels and Tourists Accomodations Confederation for Spain (SHTAC) has its days counted to entry into force in the Canary Islands. Therefore, this study does a profound comparison of the current legislation of hotel classification in the Canary Islands and the adaptation of SHTAC to identify the similarity and the differences between both of them, assesing the future effects of the application of this new classification system in the islands.

This new system is intensive in aspects of quality where the Canary legislation doesn't make a mention. Thus, the Canary legislation stands out for being slight specific and prioritize infrastructure criteria. In contrast, the adaptation of Hotelstars Union of SHTAC, and the Hotelstars Union itself, are specific and detailed documents, where every criteria is thoroughly specified.

Keywords: hotel classification, Canary legislation, points classification, Hotelstars Union

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. EUROPA Y SU HETEROGENEIDAD	5
2.2. HOTELSTARS UNION: SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR PUNTOS	6
2.3. ESPAÑA: 17 NORMATIVAS DIFERENTES	8
2.4. ADAPTACIÓN DE CEHAT DEL HOTELSTARS UNION.....	10
2.5. ESPAÑA Y LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS QUE HAN ADAPTADO SU NORMATIVA.....	12
2.6. EL CASO DE CANARIAS.....	13
3. COMPARACIÓN DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA DE CANARIAS CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR PUNTOS PROPUESTO POR EL CEHAT	14
3.1. EDIFICIO Y HABITACIONES	16
3.2. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	18
3.3. SERVICIO	25
3.4. OCIO.....	27
3.5. CRITERIOS SIN COMPARACIÓN	28
4. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN	29
5. CONCLUSIONES	31
6. BIBLIOGRAFÍA	34

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Figura Evolución de la armonización de clasificación hotelera en Europa.....	6
2. Figura Composición por países de Hotelstars Union.....	8
3. Figura Normativas españolas referentes a la clasificación hotelera.....	9
4. Figura Comunidades Autónomas y su adaptación a un sistema de clasificación por puntos ...	13
5. Figura Normativa canaria respecto a la clasificación hotelera.....	13

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico Puntuaciones según la categoría de Hotelstars Union.....	7
2. Gráfico Comparativa de puntuaciones mínimas requeridas en Hotelstars Union y en su adaptación de CEHAT.....	11
3. Gráfico Puntuaciones conseguidas con criterios mínimos y restantes para alcanzar las puntuaciones mínimas.....	12

ÍNDICE DE CUADROS

1. Cuadro Criterios obligatorios de “Edificios y habitaciones” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	16
2. Cuadro Criterios opcionales de “Edificios y habitaciones” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	17
3. Cuadro Criterios obligatorios de confort sanitario de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	19
4. Cuadro Criterios obligatorios de comodidad de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias ..	20
5. Cuadro Criterios obligatorios de equipamiento de las habitaciones de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	21
6. Cuadro Criterios obligatorios de depósito de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias ..	22
7. Cuadro Criterios obligatorios de telecomunicaciones de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	23
8. Cuadro Criterios obligatorios de misceláneo de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias ..	23
9. Cuadro de criterios opcionales de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	24
10. Cuadro de criterios obligatorios de “Servicios” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	25
11. Cuadro de criterios opcionales de “Ocio” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias	28

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de nuestra vida, muchos de nosotros hemos experimentado que, a pesar de alojarnos en varios hoteles de una misma categoría, percibimos diferencias sustanciales entre ellos, siendo nuestra comodidad y disfrute diferente. Estas diferencias no son puramente subjetivas, en muchos casos se debe a una diferencia legislativa entre las Comunidades Autónomas españolas.

Del mismo modo, y desde el otro punto de mira, muchos hoteleros han sufrido las consecuencias de estas diferencias, pues al construir dos hoteles de las mismas características en distintas Comunidades Autónomas, se presenta el caso de obtener categorías de estrella distintas dependiendo de la Comunidad Autónoma. Esta situación hace que el sistema de clasificación se presente confuso para el consumidor ya que, a pesar de tener una escala valorativa aproximada de los hoteles, nunca tiene la certeza de lo que se va a encontrar al contratar el servicio alojativo debido a la dificultad de comparación de la oferta real de los establecimientos.

Por otro lado, esto no sólo pasa dentro de España, sino también a nivel europeo, donde cada país tiene su propia normativa de clasificación hotelera, llegando incluso algunos países a no clasificar los establecimientos alojativos mediante estrellas, el formato más generalizado de clasificación. Debido a todo esto, existe una tendencia a la homogeneización de las clasificaciones hoteleras en Europa y en España.

Nuestro objetivo principal es realizar una comparación entre la normativa de clasificación hotelera vigente en Canarias y la adaptación realizada por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) del sistema de clasificación hotelera por puntos Hotelstars Union (HSU) nacido en Europa, identificando las semejanzas y las diferencias de los mismos con el fin de valorar los efectos que tendrá la modificación de la normativa canaria hacia la aplicación de un sistema de clasificación por puntos.

Una vez clarificado el objeto del estudio, consideramos la necesidad de afrontar un desarrollo utilizando una metodología cualitativa. Llevando a cabo un profundo análisis de la norma vigente en Canarias hasta el momento en materia turística y comparando de forma exhaustiva dicha normativa con el sistema por puntos adaptado por CEHAT.

En primer lugar, se ha realizado una recolección de información básica para el desarrollo del estudio, de "información secundaria"; a través de medios telemáticos, documentos escritos o recursos electrónicos procedentes de fuentes de demostrada fiabilidad. Se han obtenido normativas autonómicas, estudios previos sobre temas relacionados, investigaciones previas elaboradas por organismos públicos, universidad, y artículos de discusión y de opinión.

Seguidamente, se ha procedido a la comparación detallada de las normativas vigentes en Canarias con la adaptación realizada por CEHAT del sistema de clasificación por puntos Hotelstars Union.

Finalmente, se ha desarrollado una herramienta en forma de cuestionario con el fin de determinar, en base a la normativa del CEHAT, a qué categoría pertenece cada hotel. Para ello, se han realizado cinco encuestas, una para cada una de las cinco categorías que existen actualmente en Canarias. A cada una de las categorías se le han descartado aquellas preguntas que implicaban características o cualidades obligatorias por ley para ellas. Tras esto, se han agrupado los requisitos en secciones por zonas del hotel y se han establecido preguntas filtro que decidirán qué cuestiones debe realizar el hotelero y cuáles no. El objeto de dicho cuestionario es saber si al aplicar el sistema de clasificación por puntos de CEHAT, el establecimiento hotelero entraría en la misma categoría que se encuentra o, por el contrario, no cumpliría los requisitos suficientes. Dado que la encuesta se ha desarrollado en una plataforma web, se ha realizado un esquema a base de ejemplo visual en su apartado correspondiente.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. EUROPA Y SU HETEROGENEIDAD

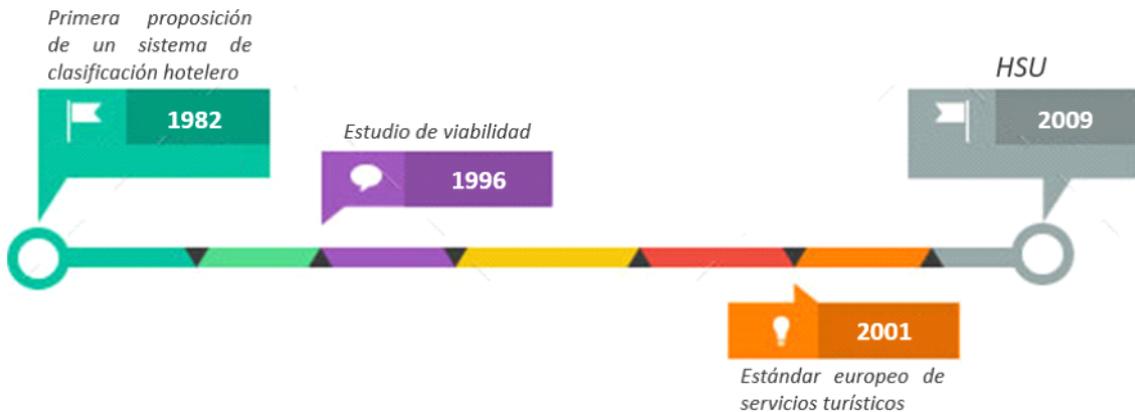
En el ámbito turístico de clasificación hotelera europea, la situación destaca por la ausencia de una normativa comunitaria específica sobre el sector. Además, se hace visible la variedad de normativas particulares de cada Estado sobre este mismo ámbito, que se materializan principalmente de forma reglamentaria. Las diferencias se hacen notables debido a que sus enfoques tienen tradiciones culturales y administrativas diversas.

Actualmente, conviven países que carecen de sistema de clasificación hotelera con otros que sí lo poseen; y a su vez, dichas clasificaciones sufren variantes de un país a otro. Por tanto, surgen conflictos, ya que un número superior de estrellas en un país puede significar menor calidad que un número inferior de estrellas en otros país. El consumidor debe hacer frente a esta disparidad de criterios, dificultando su comprensión del sector hotelero y provocando que las empresas tour-operadores aprovechen esta circunstancia; como consecuencia, éstas acaban creando sus propios sistemas de clasificación con el objeto de ofrecer unos estándares de calidad al consumidor.

La mayoría de los países de la Unión Europea, excepto Finlandia y Noruega, han adoptado sistemas de clasificación hotelera representados por estrellas. No obstante, las diferencias en los sistemas de clasificación entre países siguen estando presentes, así: el número de estrellas plantea cierto grado de diversidad, al igual que los plazos para llevar a cabo las revisiones de clasificación o el tamaño de las habitaciones en cada uno de los establecimientos hoteleros.

Desde hace años, el sector hotelero procura poner en marcha un proceso de armonización de las diferentes normativas de clasificación hotelera europeas con el objetivo de lograr una unificación de criterios, para que el sistema de clasificación se convierta en un fiel indicador de calidad de los establecimientos turísticos hoteleros de Europa. El propósito de la normativa relativa a clasificación hotelera busca la protección del consumidor, pero este desfase entre países provoca que se ponga en entredicho su objetivo.

1. Figura Evolución de la armonización de clasificación hotelera en Europa



En 1982, la Comunidad Económica Europea (CEE) propuso crear un sistema de clasificación europeo, pero la Confederación de Hoteles, Restaurantes y Cafés de la Unión Europea (HOTREC) fue reacia en primera instancia; proponiendo, en contraposición, un sistema de información hotelera estandarizado basado en símbolos gráficos que casi no tenía en cuenta la clasificación.

En 1996, el Comité Europeo de Normalisation (CEN) junto con la International Organisation for Standardisation (ISO), elaboraron un estudio de viabilidad de un sistema de clasificación internacional. Pero HOTREC, nuevamente, mostró su firme oposición, justificando la dificultad de unificar todos los criterios existentes y los aspectos culturales que impregnan cada una de las normativas estatales.

En 2006, desde la adopción de la Directiva Bolkenstein, surgen dos corrientes de armonización de clasificación hotelera dentro de la industria: por un lado, el "Movimiento nórdico/báltico" y por otro el "Movimiento centroeuropeo". Con esto, se da el primer paso de acción real hacia la homogeneización de clasificación hotelera.

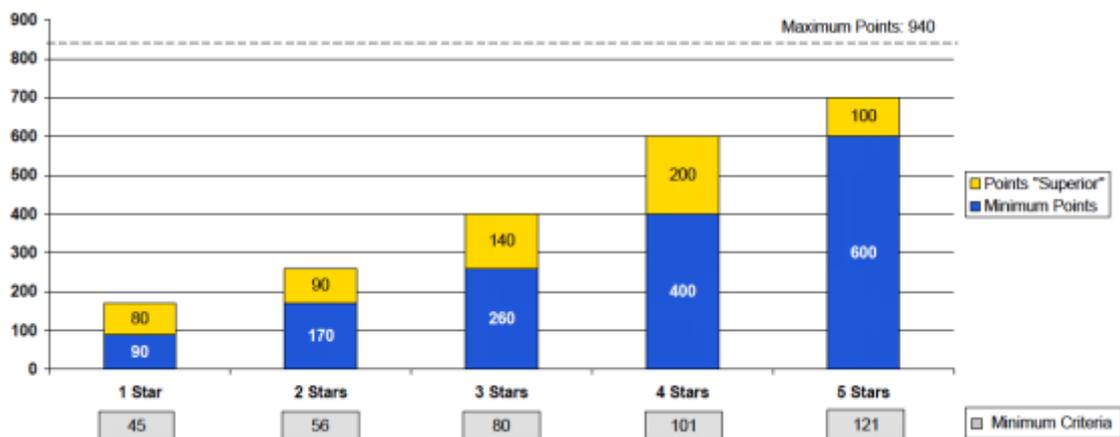
Como consecuencia, y a pesar de la fuerte oposición en distintas ocasiones de HOTREC de la creación de un sistema de clasificación único, es éste mismo el que, desde su Comité de Expertos en clasificación hotelera, aprueba en Bruselas el 23 de septiembre de 2009 los *21 principios para la creación y/o la revisión de sistemas de clasificación hotelera nacionales/regionales en Europa* y dar un paso hacia conseguir un sistema europeo hotelero único. De esta forma, el 14 de diciembre 2009 surge una propuesta de sistema de clasificación hotelera común, denominada Hotelstars Union (HSU).

2.2. HOTELSTARS UNION: SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR PUNTOS

Hotelstars Union (HSU) es el nuevo sistema de clasificación hotelera amparado por las asociaciones hoteleras de Alemania, Suecia, Austria, Holanda, Suiza, Hungría y la República

Checa, y que ha surgido bajo la tutela de la HOTREC, con la finalidad de ofrecer información fiable y transparente a los consumidores. Asimismo, esta iniciativa está disponible para otros países de la Unión Europea que deseen aumentar y/o mejorar la calidad y el marketing de sus respectivos sectores hoteleros.

1. Gráfico Puntuaciones según la categoría de Hotelstars Union



HSU está compuesto por determinados requisitos y criterios, que se dividen en obligatorios y opcionales, y se han elaborado en base a 270 elementos distintos. Estos se generan en función de lo que valora en mayor grado el usuario: desde limpieza de las habitaciones, hasta comodidad o gestión de calidad. A cada criterio se le atribuye una puntuación que el establecimiento hotelero obtendría en caso de cumplirlo.

Cada categoría de hotel tiene determinado un mínimo de criterios y una puntuación mínima a obtener, que no se obtienen sólo con los criterios mínimos exigidos para cada categoría. Esto es, han de cumplirse criterios adicionales a los obligatorios para obtener la categoría de estrella correspondiente. Por otro lado, con estos criterios opcionales y/o adicionales se puede obtener una puntuación que permite obtener la denominación de "superior". De esta manera, HSU tiene cinco categorías de estrellas y dentro de ellas están las estándares y las superiores.

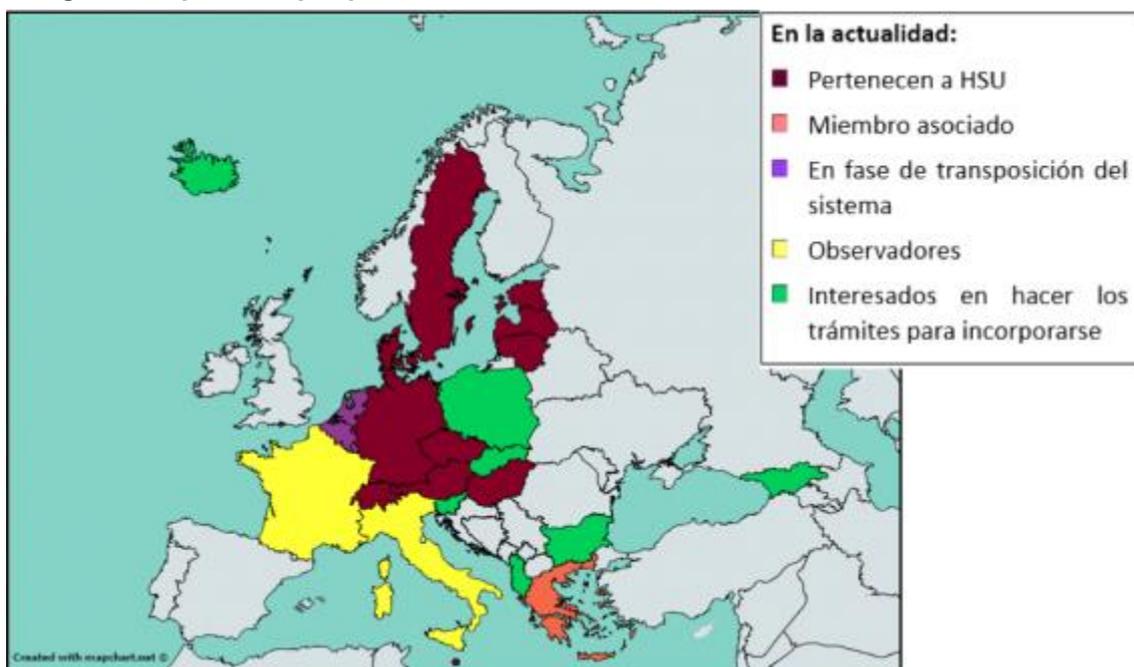
Este nuevo sistema de clasificación destaca por su flexibilidad, es decir, da la posibilidad a que dentro de una categoría se engloben hoteles que quizás no comparten los mismos servicios, ya sea porque son de estilos distintos o están dirigidos a diferentes tipos de clientes, pero aún así, incluyen unos criterios mínimos comunes. A pesar de ello, aunque se hagan notables estas diferencias entre hoteles, el confort o la comodidad aportada por el establecimiento se mantienen al mismo nivel.

Las ventajas destacables de este nuevo sistema de clasificación hotelera común son:

- La capacidad de flexibilidad para adaptarse a nuevos segmentos de mercado, posicionando con más fuerza a los establecimientos hoteleros europeos frente a la competencia no europea.

- La posibilidad de obtener mayor reconocimiento de calidad.
- La mayor claridad y transparencia ante el cliente final.
- El desarrollo de grupos hoteleros que actúen fuera y dentro de sus fronteras estatales, a ambos niveles de actuación.
- El incremento de la competitividad del sector y por tanto, a su vez, de las comunidades autónomas; además, de la uniformidad de criterios.

2. Figura Composición por países de Hotelstars Union



En el panorama actual destaca la resolución del Parlamento Europeo, del 29 de octubre de 2015, “sobre nuevos desafíos y estrategias para promover el turismo en Europa” donde en su número 55 del Marco de acción de la Comisión:

“Pide a la Comisión y a los Estados miembros que colaboren con las asociaciones de turismo y definan junto con ellas un sistema europeo común de clasificación de la infraestructura turística (hoteles, restaurantes, etc.); considera que debe promoverse en mayor medida la iniciativa de la Hotelstars Union de armonización gradual de los sistemas de clasificación de alojamientos de toda Europa, lo que permitiría comparar mejor la oferta de alojamiento de Europa, de modo que se contribuya a la fijación de criterios de servicios de calidad comunes”.

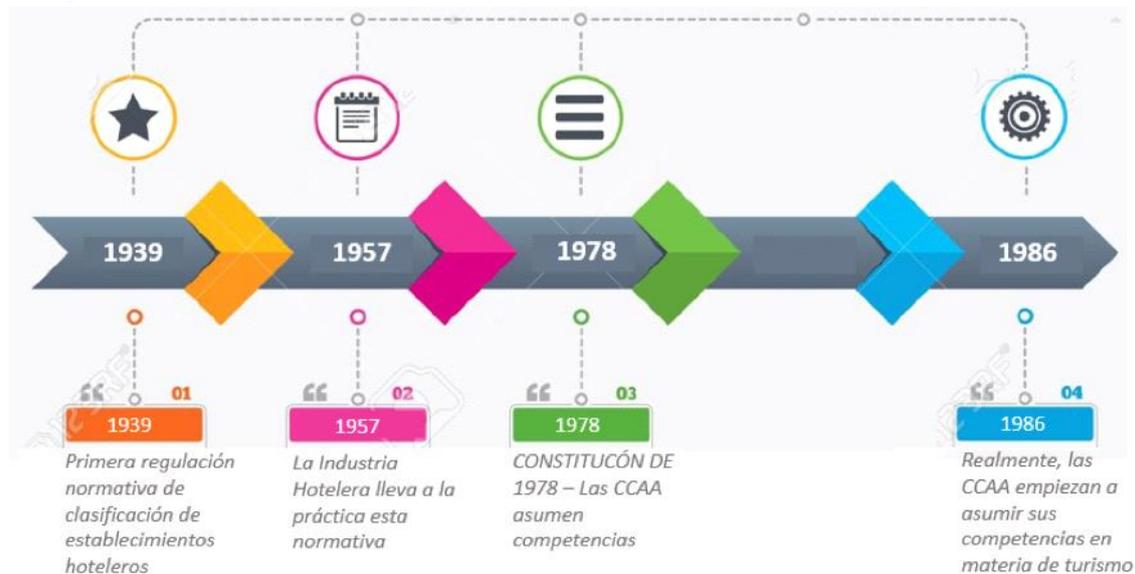
Esta petición expresa que hace la resolución del Parlamento Europeo para que se tome de referencia HSU, significa su consagración definitiva como sistema clasificación hotelera homogéneo ideal.

2.3. ESPAÑA: 17 NORMATIVAS DIFERENTES

En el año 1939, con motivo del auge de la Industria Hotelera, se instaura en España, por primera vez, una regulación normativa que clasifica los establecimientos hoteleros: La Orden de 8 de

abril de 1939, elaborada por el Ministerio de la Gobernación. En ella se establecen, como novedad, categorías y denominaciones de cada tipo de alojamiento existente en función de distintos criterios: edificación, instalaciones y enseres. Pero no es hasta el 14 de junio de 1957 cuando la Industria Hotelera acepta esta normativa para su aplicación real. Por lo que se encuadra esta norma como primer antecedente en materia de clasificación turística hotelera.

3. Figura Normativas españolas referentes a la clasificación hotelera



Posteriormente, se han producido diversas modificaciones de la norma, con el objeto de ajustarse y adecuarse a los cambios sucedidos, aunque manteniendo la preocupación común de búsqueda de homogeneidad y criterios comunes de clasificación para todo el territorio español.

No obstante, este marco normativo se amplió a la vez que las Comunidades Autónomas (CCAA) asumían competencias en turismo y ejercían su derecho a legislar y regular los establecimientos hoteleros de su ámbito de actuación. (Esquembre, 2015).

Según lo establecido en el artículo 148 del título VIII relativo a las CCAA de la Constitución nacional (1978):

Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias: (...) Promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial. Transcurridos cinco años, y mediante la reforma de sus estatutos, las Comunidades Autónomas podrán ampliar sucesivamente sus competencias dentro del marco establecido en el artículo 149.

El artículo 149, anteriormente mencionado, recoge que: “las materias no atribuidas expresamente al Estado por esta Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas, en virtud de los respectivos Estatutos. (...)”. Además, atribuye: “la facultad de dictar,

para sí mismas, normas legislativas en el marco de los principios, bases y directrices fijados por una ley estatal.”

En este sentido, se les otorga a las CCAA de España la responsabilidad de las competencias en materia de promoción y ordenación del turismo dentro de su área geográfica de actuación, o sea, la titularidad de las funciones y potestades públicas en relación a esta materia. (Pérez Guerra y Ceballos, 2009). Este hecho desencadenó que cada una de ellas estableciese una regulación propia, por lo que el panorama legislativo se constituyó por 17 normativas autonómicas con normas reguladoras sobre un mismo aspecto que, aunque se delimitan en un espacio geográfico específico, se enmarcan dentro de la unidad de España. Por lo que, cada gobierno autonómico, en base a las facultades otorgadas por la constitución, dictaría decretos reguladores atendiendo a las particularidades de cada ámbito territorial.

A pesar de todo, no es hasta el año 1986 cuando las CCAA empiezan a asumir sus competencias en materia de turismo, aprobándose las nuevas normativas hoteleras de comunidades como Canarias, Castilla-León, Extremadura y Andalucía. Así, configurándose una clasificación hotelera particular en cada Comunidad Autónoma.

Este hecho ha desencadenado que se crease una situación confusa y se generasen inconvenientes para los agentes del sector turístico que cuentan con un amplio abanico de opciones y características diversas respecto a los establecimientos hoteleros.

Hasta el momento, las normativas nacionales vigentes reducen la calidad a aspectos vinculados a infraestructuras (medidas de las habitaciones, recepción, etc.), a prestaciones (baños, guardarropas, etc.) o a servicios añadidos (como restaurante), lo que queda muy lejos de la concepción actual de lo que se entiende por calidad. (Arcarons i Simón, R., Goitia Sierra, V., González Aznar, N. (2008); 49-67).

En consecuencia, y dada la influencia y tendencia a la homogeneización, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) ha elaborado un proyecto de adaptación del sistema de clasificación de Hotelstars Union, con la intención de dar el primer paso a la homogeneización de la clasificación hotelera en España, con unos estándares que permiten llevar a una clasificación más real y adaptada al marco dispar actual.

2.4. ADAPTACIÓN DE CEHAT DEL HOTELSTARS UNION

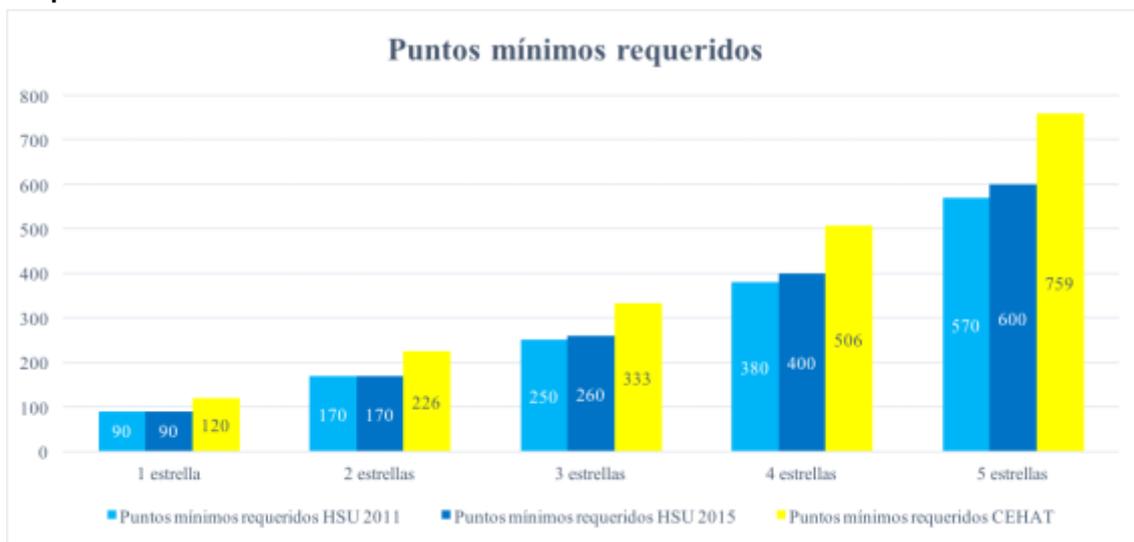
CEHAT toma el liderazgo de implementación de Hotelstars Union en España, dado el panorama y la tendencia a la homogeneización de las clasificaciones hoteleras. Entre 2010 y 2011, a petición del Secretario General de Turismo y a través y colaboración de CEHAT, se realiza un estudio comparativo de la legislación sobre clasificación hotelera española y europea. Mediante la técnica de Focus Group de sesiones de trabajo, reunieron a 25 empresarios del sector hotelero y así desarrollaron esta adaptación a España de HSU. En ella se hicieron cambios en cuestiones de contenidos de los principales bloques, y el peso específico, obligaciones y puntuación final de cada uno de los criterios.

La participación de CEHAT en el foro de HSU se ve limitada debido a que, en España, las CCAA tienen la competencia sobre clasificación hotelera. No se ha conseguido todavía que las CCAA acepten un único sistema de clasificación; sin embargo, se ha venido realizando un gran esfuerzo por parte de la mayoría de las Asociaciones de CEHAT para que las CCAA modifiquen su normativa hotelera, y han logrado que más de media docena la hayan hecho y dispongan de un sistema de clasificación por puntos.

A pesar de que el sistema actual que han ido incorporando las CCAA no es idéntico a otros países, ya que se basa en la adaptación que hace CEHAT de HSU para las particularidades de España, es el primer paso para la homogeneización y la tendencia será a lograr un sistema único flexible como HSU.

Como señalan en la “Presentación de resultados del equipo de trabajo sobre la legislación hotelera española y europea” CEHAT y Magma Consultores en 2011, para la adaptación española de este sistema de clasificación, los puntos mínimos requeridos para obtener las distintas categorías de hotel son superiores tanto para aquellos puntos mínimos que requería Hotelstars Union para el año en que se hizo este estudio, como para la versión actualizada de 2015, como se puede observar en el gráfico 2:

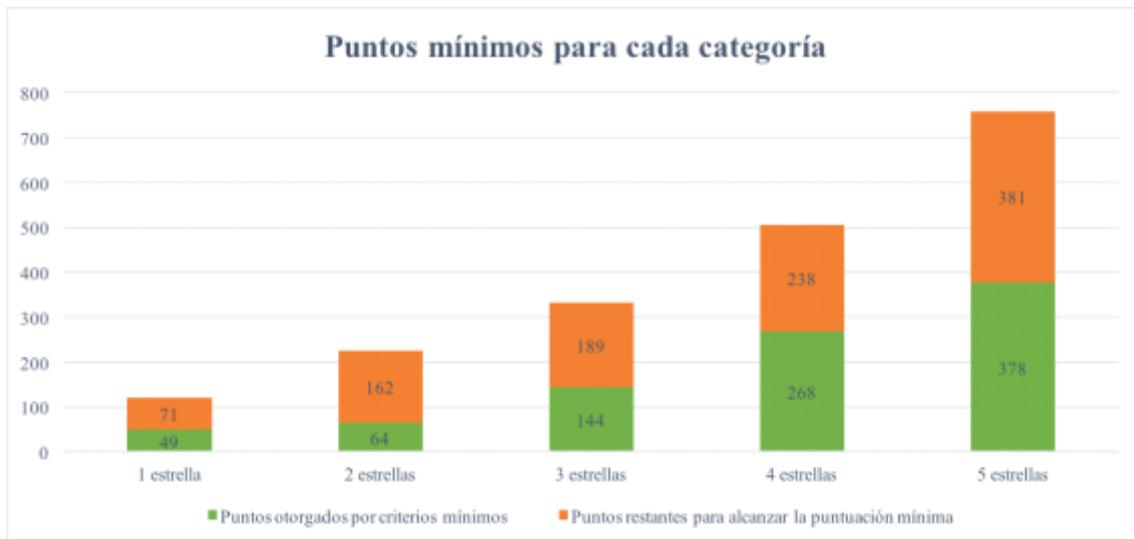
2. Gráfico Comparativa de puntuaciones mínimas requeridas en Hotelstars Union y en su adaptación de CEHAT



Por otro lado, esta adaptación contempla dos tipos de criterios, al igual que HSU: unos obligatorios, exigibles para todas o algunas categorías, y de no cumplirlos no se otorgaría dicha categoría; y otros opcionales, que no son exigibles para ninguna categoría en concreto pero sirven para aumentar la puntuación final y poder llegar a la puntuación mínima requerida para la categoría en cuestión. De este modo, con los puntos otorgados por los criterios obligatorios, ningún hotel podrá alcanzar una categoría: es imprescindible cumplir con criterios adicionales

para llegar a la puntuación mínima que otorga la categoría correspondiente, como se puede observar en el gráfico 3:

3. Gráfico Puntuaciones conseguidas con criterios mínimos y restantes para alcanzar las puntuaciones mínimas



2.5. ESPAÑA Y LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS QUE HAN ADAPTADO SU NORMATIVA

Las CCAA de España, ante la cambiante situación que se desencadena con la aparición de la nueva clasificación hotelera Hotelstars Union, se muestran, en primera instancia, adversas al uso de esta novedosa normativa, donde se da mayor valor a los servicios que ofrece el establecimiento y no tanto a sus infraestructuras (como en anteriores normativas). Asimismo, la fuerte competencia existente entre las distintas comunidades frenó la acogida de la HSU.

De esta manera, hay comunidades donde ya han adaptado su normativa a la propuesta por CEHAT, mientras que otras, como es el caso particular de Canarias, que no han realizado ninguna acción visible hacia la adaptación de su normativa, como se puede observar en la figura 4:

4. Figura Comunidades Autónomas y su adaptación a un sistema de clasificación por puntos



(*) Al no ser capaces de desarrollar el mismo modelo, lo modifican ajustándolo a sus circunstancias. A pesar de ello, las diferencias que se hacen visibles son mínimas, pero se sufre el riesgo de que estas modificaciones introducidas resten flexibilidad a la normativa, característica de la misma, y confieran rigidez a los requisitos exigidos.

2.6. EL CASO DE CANARIAS

Al igual que el resto de CCAA de España, Canarias cuenta con su propia legislación en materia turística. Para ello, y a partir de 1986, ha creado una extensa y precisa lista de Decretos y Órdenes que regulan hoy en día el turismo canario.

5. Figura Normativa canaria respecto a la clasificación hotelera



La materia legislativa canaria comienza con el **Decreto 149/1986, de 9 de octubre, de ordenación de establecimientos hoteleros**, en el cual se establece la diferencia entre hoteles, apartamentos y pensiones y regula, de una forma muy metódica y exacta qué características

debe tener cada uno de ellos. De esta forma, este decreto establece los pasos a seguir para legalizar un establecimiento alojativo, las características de los edificios, así como zonas públicas, habitaciones y mobiliario, etc. Dentro de los hoteles, objeto de nuestro estudio, establece desde este momento la división por categorías de estrellas, desde una hasta cinco.

Más adelante se publican una serie de Órdenes en las que se establece, entre otros temas, la legislación necesaria para regular los nombres, la publicidad, así como, cambios de titularidad.

En el año 1989, con el **Decreto 165/1989**, de 17 de julio, sobre requisitos mínimos de infraestructura en alojamientos turísticos, se especifica las características imprescindibles, en cuanto a infraestructura se refiere, que los establecimientos turísticos deben tener. Y más tarde, con el **Decreto 305/1996**, de 23 de diciembre, sobre medidas de seguridad y protección contra incendios en establecimientos turísticos alojativos, la Comunidad Autónoma regula las medidas de seguridad y protección contra incendios en establecimientos turísticos, el cual será modificado posteriormente en el año 2003 con el **Decreto 20/2003**, de 10 de febrero, por el que se modifica el **Decreto 305/1996**, de 23 de diciembre, sobre medidas de seguridad y protección contra incendios en establecimientos turísticos alojativos.

Con el **Decreto 10/2001**, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos se vuelven a establecer las bases con respecto a las infraestructuras de los alojamientos turísticos, derogando, de esta manera, lo que se oponga a lo dispuesto en este Decreto, siendo derogado específicamente el *Decreto 165/1989, de 17 de julio, sobre requisitos mínimos de infraestructura en alojamientos turísticos.*

En el año 2010, se publican dos nuevos decretos:

- El **Decreto 138/2010**, de 23 de septiembre, por el que se desarrolla la previsión en materia de turismo de rehabilitación de los establecimientos turísticos. Contenido en la **Ley 6/2009**, de 6 de mayo, de medidas urgentes en materia de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del turismo.
- El **Decreto 142/2010**, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento. Donde se reafirman aspectos importantes del **Decreto 149/1986**, especificando aquellos requisitos imprescindibles para los que se consideren "Hotel Cinco Estrellas Gran Lujo"; y donde se modifica el **Decreto 10/2001**, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos. Ambos suponen modificaciones de la **Ley 14/2009**, de Ordenación del Turismo de Canarias.

3. COMPARACIÓN DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA DE CANARIAS CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR PUNTOS PROPUESTO POR EL CEHAT

La siguiente comparación se ha realizado entre los criterios de clasificación hotelera desarrollados por CEHAT, como adaptación de HSU, con los criterios exigidos para cada categoría por la legislación canaria vigente hasta la fecha.

Por tanto, antes de comenzar cabría mencionar, que los requisitos exigidos por esta clasificación superan a los ya vigentes en la normativa autonómica. Por lo que la siguiente comparación se hará sobre los requisitos a los que hacen mención ambas categorías.

La legislación Canaria empleada es: el **Decreto 10/2001**, por el que se regulan los estándares turísticos, y el **Decreto 142/2010** en el que se aprueba un Reglamento para la Actividad Turística de Alojamiento, el cual modifica al anterior, aunque no lo deroga. Ambas surgen con el objetivo de adaptar la normativa reguladora canaria del sector turístico a la práctica; con un régimen menos intervencionista que facilite la libertad del establecimiento y de su prestación de servicios como motor del crecimiento económico y de la creación de empleo. Este es uno de los principales motivos por el que los criterios de la normativa autonómica son menos y en menor cantidad de materias de actuación que los planteados por CEHAT. Además, no son tan específicos y se tiende a generalizar criterios para todas las categorías. Asimismo, cabe destacar que los criterios especificados en la normativa canaria son de obligado cumplimiento; mientras que en la clasificación por puntos, tanto del CEHAT como la original de HSU, no ocurre, ya que existen criterios tanto obligatorios como opcionales.

Para la comparación se han utilizado los grupos y subgrupos de criterios propuestos por CEHAT en su sistema de clasificación, quedando de esta manera cuatro grandes grupos de criterios: edificios y habitaciones; instalaciones y equipamiento; servicio y, ocio. Dentro de cada apartado, se han separado los criterios por obligatorios y opcionales, nuevamente según la clasificación de CEHAT. Finalmente, en el último apartado se hace mención a los criterios no comparados y el porqué de quedarse fuera del estudio comparativo.

Para entender los cuadros que vienen a continuación, es necesario aclarar ciertas cuestiones: en primer lugar, la primera columna representa el número otorgado al criterio en la adaptación del CEHAT, el cual está redactado en la segunda columna; consecuentemente, se encuentra una tercera columna con un cuadro en su interior, donde los números corresponden a las estrellas y el resto se explica en la siguiente leyenda:

H	CEHAT		Opcional
			Obligatorio
C	Canarias		Cumple
			No cumple

Y finalmente, la última columna recoge la cita de la normativa canaria donde se expone el criterio en cuestión.

3.1. EDIFICIO Y HABITACIONES

En este grupo de criterios de edificios y habitaciones, hay un total de 29 criterios, de los cuales 13 son obligatorios para al menos una categoría de estrellas, mientras que los 16 restantes son opcionales.

1. Cuadro Criterios obligatorios de “Edificios y habitaciones” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta son las condiciones básicas en cada categoría	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Servicio de limpieza y mantenimiento” para todas las categorías. <i>Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hoteleros</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
2	Todos los equipamientos y mecanismos están funcionando y en perfecto estado	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“...deberán contar con las siguientes infraestructuras y servicios mínimos en correcto estado de conservación y funcionamiento” <i>Decreto 10/2001. Art. 8</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
29	Ascensor	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Los ascensores deberán comunicar todas las plantas del establecimiento a partir de dos alturas”. <i>Decreto 142/2010. Art. 14</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

En Canarias, son sólo 3 criterios de los 13 obligatorios que se especifican en la normativa, los 10 restante a los que no se hace mención, relativos a aspectos subjetivos del hotel como la impresión general del mismo, se desarrollan en un apartado posterior. De ellos, como podemos observar en el cuadro superior que tanto en el criterio 1: *Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta son las condiciones básicas en cada categoría* como el criterio 2: *Todos los equipamientos y mecanismos están funcionando y en perfecto estado* se establecen como obligatorios para todas las categorías de estrellas en la normativa canaria, al igual que CEHAT.

Mientras que, respecto al criterio 29: *Ascensor*, la normativa canaria es más estricta al exigir este criterio para todas las categorías de estrellas, cuando CEHAT solo lo obliga para los establecimientos de 4 y 5 estrellas. Esto puede ser debido a que la normativa canaria es menos específica y tiende más a generalizar, exigiendo así a todas las categorías. Sin embargo, CEHAT define de manera más detallada, exigiendo ascensor sólo a las establecimientos de 4 y 5 estrellas, lo que es más lógico ya que éstos tienden a ser de mayor altura que los del resto de estrellas.

2. Cuadro Criterios opcionales de “Edificios y habitaciones” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita																								
6	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 14 \text{ m}^2$	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>1*</td> <td>2*</td> <td>3*</td> <td>4*</td> <td>5*</td> </tr> <tr> <td>Unidad de alojamiento (m²)</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>21</td> <td>25</td> <td>28</td> </tr> </table> <p><i>Decreto 142/2010. Anexo 2º. Zonas de los establecimientos turísticos de alojamiento con requerimientos mínimos de superficie útil. Establecimientos hoteleros</i></p>		1*	2*	3*	4*	5*	Unidad de alojamiento (m ²)	16	18	21	25	28
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						
	1*	2*	3*	4*	5*																						
Unidad de alojamiento (m ²)	16	18	21	25	28																						
7	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 18 \text{ m}^2$	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5													
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						
8	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22 \text{ m}^2$	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5													
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						
9	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30 \text{ m}^2$	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5													
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						
14	Salón para los clientes (por ejemplo restaurante o área de desayunos)	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Los establecimientos de cuatro y cinco estrellas y de cinco estrellas gran lujo, contarán además, como mínimo, con dos restaurantes, (...)”. <i>Decreto 142/2010. Art. 25</i>												
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						
25	Parking directamente en el hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Del número total de plazas de aparcamiento, un 80% del mismo podrá ubicarse en aparcamientos concertados que no se encuentren en un radio superior a 200 metros.” <i>Decreto 142/2010. Art. 7</i>												
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						
27	Garaje	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Aparcamiento privado de turismos en una proporción de una plaza por cada tres unidades de alojamiento. Deberán situarse en el subsuelo, salvo que los planes de ordenación insular determinen soluciones más adecuadas...” <i>Decreto 142/2010. Art. 7</i>												
H	1	2	3	4	5																						
C	1	2	3	4	5																						

16 criterios en total son opcionales en la clasificación de CEHAT en este grupo de criterios de edificios y habitaciones, de los cuales se han comparado 7, que son los que se contemplan en la normativa canaria. Observamos que de éstos, 6 de ellos son obligatorios para dos categorías de estrellas como mínimo para Canarias. Los 9 restantes no comparados se comentan igualmente

en un apartado posterior. Estos son aquellos referidos principalmente a requisitos necesarios en las instalaciones para personas con discapacidad o en las áreas para no fumadores.

En la mayoría de los criterios, CEHAT se muestra más exigente, pero en este caso, es la normativa canaria la que establece las medidas de las habitaciones como obligatorio, dependiendo de la categoría. De esta manera, Canarias siempre cumple el criterio 6: *Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 14 m^2$* , siendo el mínimo de metros cuadrados para las habitaciones en establecimientos de 1 estrella de $16 m^2$, superándolo por $2 m^2$. El criterio 7: *Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 18 m^2$* se cumple a partir de las 2 estrellas, siendo el mínimo establecido por CEHAT igual al exigido por Canarias para 2 estrellas. El criterio 8: *Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22 m^2$* se cumple a partir de las 4 estrellas, no cumpliéndose en la categoría de 3 estrellas por $1 m^2$. Finalmente, el criterio 9: *Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30 m^2$* no lo cumple ninguna categoría, no cumpliéndolo la categoría de 5 estrellas por $2 m^2$.

Por otro lado, CEHAT contempla la existencia de determinadas infraestructuras como el parking o el garaje como requisitos opcionales para cada categoría. Sin embargo, la normativa canaria no establece en ningún punto que este criterio sea requisito indispensable u obligatorio en todas las categorías, por lo que interpretaremos que también lo consideran opcional.

3.2. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

En este grupo de criterios de instalaciones y equipamiento, hay un total de 126 criterios en CEHAT, de los cuales 94 son obligatorios para al menos una categoría de estrellas, mientras que los 32 restantes son opcionales.

La normativa canaria recoge menos criterios en lo que a instalaciones y equipamientos se refiere: de estos 94 criterios obligatorios, se han comparado 29; los 65 restantes se comparan en un apartado posterior. Estos, sobretodo, se refieren a equipamiento muy específico del baño, como la calefacción, el soporte para el cepillo de dientes, el jabón o el gel de baño, entre otros; y de la habitación, como por ejemplo, el albornoz o las zapatillas. Además, también se refieren a criterios de carácter más subjetivo como tener unas sábanas modernas y en buen estado o una almohada en las mismas condiciones. Este hecho se explica a que la normativa canaria, al igual que ya se dijo anteriormente, tiende a generalizar, no haciendo mención a detalles ni incluyendo criterios subjetivos.

3. Cuadro Criterios obligatorios de confort sanitario de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
30	100% de las habitaciones tienen ducha / inodoro o bañera / inodoro		“Inodoro. Zona de baño con S = 1,5m ² ”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
34	Lavabo		“Lavamanos”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
40	Enchufe de electricidad al lado del espejo	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Enchufes no disponibles para otro uso, con indicador de voltaje, con un mínimo de dos, estando uno de ellos en la zona de aseo y otro en el resto de la unidad de alojamiento.” <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
44	Colgadores de toallas		“Toalleros, perchas o colgadores con capacidad suficiente”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
58	1 toalla grande por persona	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Ropa de cama, por cama, y juego de toallas por usuario turístico (en los establecimientos en los que la periodicidad del servicio de limpieza no sea diaria, deberá dotarse la unidad de alojamiento de un juego de ropa de cama y un juego de toalla por cada plaza y tiempo de estancia. En caso de que la contratación fuese superior a una semana, se dotará de otro juego por cada semana o fracción de estancia” <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Nº	Criterio		Cita												
64	Secador	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Secador de pelo con potencia mínima de 1800 watos”. Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Respecto a las instalaciones sanitarias, Canarias especifica sólo 6 criterios de los 30 obligatorios recogidos en CEHAT. Sin embargo, coinciden en exigir como obligatorio para todas las habitaciones y para todas las categorías de estrellas una zona de baño e inodoro, un lavabo, un enchufe, colgador de toallas y una toalla de baño por persona. De esta manera, ambas contemplan como obligatorios elementos básicos de aseo personal. Por otro lado, coinciden también en exigir secador de pelo para establecimientos de categoría igual o superior a 3 estrellas.

4. Cuadro Criterios obligatorios de comodidad de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
68	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90m y doble 1,80x1,90m	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Camas dobles o individuales con las siguientes dimensiones mínimas: Individuales: 90 centímetros de ancho por 200 centímetros de largo Dobles: 150 centímetros de ancho por 200 centímetros de largo”. Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
69	Tamaño mínimo cama individual 0,90x2,00m y doble 1,80x2,00m	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
85	Posibilidad de oscurecer la habitación (ej. una cortina)	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Sistema efectivo de oscuridad que impida totalmente la entrada de luz a voluntad del usuario turístico”. Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
86	Posibilidad de oscurecer la habitación completamente	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Respecto a criterios de comodidad en la habitación, se han comparado 4 criterios de 13 obligatorios. Por un lado, tanto CEHAT como la normativa canaria dan relevancia a las medidas de las camas en cada categoría. Sin embargo, discrepan en dichas dimensiones:

- Para camas individuales en 1, 2 y 3 estrellas, la diferencia es de 10 cm de largo más en Canarias.
- Para camas dobles en 1, 2 y 3 estrellas, la diferencia es de 30 cm menos de ancho y 10 cm más de largo en Canarias.
- Para camas individuales en 4 y 5 estrellas, no existe diferencia, se exigen las mismas medidas (90x200cm).
- Para camas dobles en 4 y 5 estrellas, la diferencia es de 30 cm menos de ancho.

Por otro lado, coinciden respecto a la posibilidad de oscurecer la habitación, aunque Canarias especifica concretamente que se pueda oscurecer totalmente la habitación, y esto puede deberse a la cantidad de horas de sol con la que se cuenta en el archipiélago a lo largo del año.

5. Cuadro Criterios obligatorios de equipamiento de las habitaciones de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
87	Armario adecuado		“Armario, vestidor o espacio destinado al fin con número suficiente de perchas, de material no deformable y estilo homogéneo”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
89	Número adecuado de perchas	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>		H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
90	Ganchos para la ropa		“Toalleros, perchas o colgadores con capacidad suficiente”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
96	Una mesa		“Mesa de trabajo o escritorio con iluminación propia y adecuada con su silla correspondiente”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
98	Enchufe de electricidad en la habitación	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Enchufes no disponibles para otro uso, con indicador de voltaje, con un mínimo de dos, estando uno de ellos en la zona de aseo y otro en el resto de la unidad de alojamiento.” <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
101	Mesilla de noche	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Mesas de noche o estructura destinada a idéntica función”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Nº	Criterio		Cita												
102	Luz en el cabecero de la cama para lectura	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Sistema de iluminación adecuado para la lectura”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
105	Interruptor de luz de toda la habitación en el cabecero de la cama	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Sistema de apagado de la luz principal desde la cama y a la salida de la habitación”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
107	Espejo para vestirse		“Espejo de cuerpo entero”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
108	Portaequipaje	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Portamaletas o estructura apta para la colocación y apertura de maletas y análogos”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

CEHAT incluye 21 criterios obligatorios relativos a equipamiento de las habitaciones, de los cuales la normativa canaria hace mención a 10, todos ellos en el *Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes*. De estos criterios recogidos en la normativa canaria, se exigen para todas las categorías de estrellas, cuando CEHAT es más específico una vez más al diferenciar y exigir de manera diferente según la categoría de estrella.

6. Cuadro Criterios obligatorios de depósito de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
110	Posibilidad de depositar objetos (ej. en la recepción)	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Custodia de dinero y objetos de valor en caja fuerte general, contra recibo”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
111	Caja fuerte central (ej. en la recepción)	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
112	Caja fuerte en la habitación	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Respecto a los criterios de depósito, son un total de 4, donde 3 son obligatorios y están recogidos en el *Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero*. Nuevamente se observa que, para dos de ellos, el criterio 110: *Posibilidad de depositar objetos (ej. en la recepción)* y el criterio 111: *Caja fuerte central (ej. en la recepción)*, en Canarias se exige para todas las categorías de estrellas, mientras que, otra vez, CEHAT es más específico. Por otro lado, respecto al criterio 112: *Caja fuerte en la habitación* en Canarias sólo se exige para los establecimientos de 4 y 5 estrellas, cuando en CEHAT se exige, a parte de los ya mencionados, también para establecimientos de 3 estrellas.

7. Cuadro Criterios obligatorios de telecomunicaciones de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
133	Acceso a Internet en áreas públicas	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Acceso a internet en área general”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
134	Acceso a Internet en la habitación	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Acceso a internet en unidad de alojamiento”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

En este grupo de telecomunicaciones, de un total de 9 criterios, 8 son obligatorios, y 2 fueron comparados, recogidos en el *Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero*. En el caso del criterio 133: *Acceso a Internet en áreas públicas*, Canarias es más estricta, exigiendo a todas las categorías de estrellas acceso a internet en áreas públicas y, además, es un servicio que está incluido en el precio del alojamiento; mientras que CEHAT solo lo contempla como obligatorio para establecimientos de 3 estrellas en adelante. Por otro lado, en el acceso a internet en la habitación (criterio 134), Canarias es menos rígida con los establecimientos de menor categoría, exigiendo sólo a partir de 4 estrellas dicho servicio.

8. Cuadro Criterios obligatorios de misceláneo de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
138	Información del hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“En recepción y en cada unidad de alojamiento existirá a disposición del usuario turístico, un catálogo de servicios y uso de equipamientos del establecimiento”. <i>Decreto 142/2010. Art. 6</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Nº	Criterio		Cita												
139	Manual de servicios A-Z	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“En recepción y en cada unidad de alojamiento existirá a disposición del usuario turístico, un catálogo de servicios y uso de equipamientos del establecimiento”. <i>Decreto 142/2010. Art. 6</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
140	Manual de servicios en varios idiomas	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“La información y publicidad de los servicios ofertados que se realice, así como el catálogo de servicios y de uso de equipamientos, y el cartel de sensibilización medioambiental, se redactarán como mínimo en español y otro idioma de libre elección”. <i>Decreto 142/2010. Art. 6</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

El último subgrupo de criterios de las instalaciones y equipamiento recoge un total de 18 criterios, los cuales 14 son obligatorios y fueron comparados 3, recogidos en el *Decreto 142/2010. Art. 6*. Estos tres criterios tratan de cuestiones similares y, en el caso de Canarias, son exigidos como obligatorios para todas las categorías de estrellas.

9. Cuadro de criterios opcionales de “Instalaciones y equipamiento” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
73	Cubre colchones higiénicos		Equipamiento de cama compuesto por colchón y protector de colchón. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												
75	Cuna adicional		“Cunas”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero</i>												
103	Botón central para la iluminación de la habitación	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Sistema de apagado de la luz principal desde la cama y a la salida de la habitación”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
104	Interruptor de luz en el cabecero de la cama														
155	Sistema seguridad adicional puerta habitación		“Sistema de cierre interior de seguridad en puertas de acceso”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>												

De manera opcional hay un total de 32 criterios en instalaciones y equipamiento, de los cuales fueron comparados 5, todos ellos opcionales en CEHAT, pero obligatorios en la normativa canaria. Los criterios no comparados se refieren principalmente a instalaciones concretas en la habitación como la existencia de ventanas y puerta con aislamiento o absorción de ruido, o la disponibilidad de aire acondicionado en la habitación.

3.3. SERVICIO

En el grupo de servicios, se encuentran un total de 67 criterios en CEHAT, de los cuales 48 son obligatorios y 19 opcionales. De éstos, se han comparado sólo obligatorios, en total 11 criterios.

Los 37 no comparados hacen referencia, sobre todo, a determinadas comodidades en la estancia como los cambios de sábanas con determinadas frecuencias de tiempo, oferta de bebidas, menús por platos, servicio de lavandería y planchado o las formas de pago en el hotel. Los opcionales, que no se contemplan en la normativa canaria, son aquellos sobre horario para almuerzo o cena, cocina dietética o regional, servicio de aparcacoches o portero, limpieza química o en seco.

10. Cuadro de criterios obligatorios de “Servicios” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
156	Limpieza diaria habitación	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	“Servicio de mantenimiento y limpieza”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 5º. Tabla 5.1: Servicios incluidos en el precio del alojamiento-Hotelero</i>						
H	1	2	3	4	5										
157	Cambio de toallas diario bajo petición	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	C	1	2	3	4	5	“(…)y estarán dotados con inodoros, lavamanos y dosificador de jabón y toallas de un solo uso (…)” <i>Decreto 142/2010. Art. 17</i>						
C	1	2	3	4	5										
161	Oferta de bebidas en el hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Los establecimientos de cuatro y cinco estrellas y de cinco estrellas gran lujo, contarán además, como mínimo, con dos restaurantes, siendo al menos uno de ellos, a la carta, debiendo cumplir con el requisito de disponer, en su caso, de carta de platos y carta de bebidas, entendiéndose como tales las relaciones de comidas y bebidas con sus precios, respectivamente(…)” <i>Decreto 142/2010. Art. 25</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

N°	Criterio		Cita												
183	Servicio de recepción, accesible por teléfono desde dentro y fuera del hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	<p>“La recepción constituye el centro de relación de los usuarios turísticos a efectos administrativos, de asistencia e información, debiendo estar atendida las 24 horas del día”. <i>Decreto 142/2010. Art. 16.</i></p>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
184	Recepción abierta 14 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
185	Recepción abierta 18 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	<p>“La recepción constituye el centro de relación de los usuarios turísticos a efectos administrativos, de asistencia e información, debiendo estar atendida las 24 horas del día”. <i>Decreto 142/2010. Art. 16.</i></p>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
186	Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
195	Servicio de equipajes bajo petición	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	<p>“Depósito de equipajes”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i></p>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										
196	Servicio de equipajes	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

Nº	Criterio		Cita												
197	Servicio seguro de recogida y entrega de equipajes para clientes que entran o salen del hotel	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“Depósito de equipajes”. <i>Decreto 142/2010. Anexo 4º. Tabla 4.1: Equipamiento mínimos comunes</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

La limpieza diaria de la habitación y el cambio de toallas diario se contemplan en ambos sistemas de clasificación obligatorios para todas las categorías de estrellas, siendo en Canarias no exactamente igual pero equivalente.

Por otro lado, respecto al criterio 161: *Oferta de bebidas en el hotel*, se encontró una mención equivalente en la normativa canaria. Este criterio, en CEHAT es obligatorio para establecimientos de 1 y 2 estrellas; mientras que lo encontrado en la legislación canaria es para establecimientos de 4 y 5 estrellas.

CEHAT es muy específico en las cuestiones del servicio de recepción, teniendo 4 criterios distintos para exigir según la categoría de estrellas, sobre todo, horarios de apertura de la recepción. De esta manera, los criterios del 183 al 186 son cumplidos obligatoriamente para todas las categorías de estrellas en Canarias.

Finalmente, respecto al servicio de equipaje, una vez más, CEHAT lo desglosa en 3 criterios, los cuales se pueden resumir en uno en Canarias y siendo obligatorios para todas las categorías de estrellas.

3.4. OCIO

En este grupo de ocio hay un total de 19 criterios en CEHAT, los cuales todos son opcionales. Se ha comparado sólo un criterio encontrado en la legislación canaria. Los criterios no comparados hacen referencia a instalaciones, equipamientos y servicios adicionales del hotel como gimnasio, biblioteca, sala de lectura y escritura o área para niños. Además, de criterios relativos a servicio de belleza como la existencia de spa en el hotel, jacuzzi o sauna; así como criterios sobre canguros o programas de animación.

11. Cuadro de criterios opcionales de “Ocio” del sistema de clasificación por puntos propuesto por CEHAT comparados con la legislación de Canarias

Nº	Criterio		Cita												
237	Programa de animación	<table border="1"> <tr> <td>H</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	H	1	2	3	4	5	C	1	2	3	4	5	“(…) Las actividades de animación, en su caso, con señalamiento de los días, horarios y lugares en que tengan lugar.” <i>Decreto 142/2010. Art. 6</i>
H	1	2	3	4	5										
C	1	2	3	4	5										

En Canarias, como en CEHAT, se establece como opcional, para todas las categorías de estrellas, un programa de animación en los establecimientos alojativos.

3.5. CRITERIOS SIN COMPARACIÓN

Además de los criterios anteriormente comparados, CEHAT también contempla aspectos a los que la normativa canaria no hace mención, ya sea por su menor exigencia hacia el hotelero o por su manera escueta de redacción, casi sin detallar; como ya se había mencionado con anterioridad.

En el primer grupo, sobre el edificio y las habitaciones, destaca la falta de información o requisitos sobre criterios de carácter subjetivo como “la impresión general del hotel” u otros que, si bien, la normativa canaria no establece con exactitud, se puede sobreentender que todos los hoteles los cumplen, como son los casos de la necesidad de tener un “área separada para la recepción”. Es el caso también de los requisitos en cuanto a mobiliario se refiere, en la recepción, que mientras CEHAT lo describe y separa minuciosamente por categorías, la normativa canaria no lo especifica en ninguno de sus decretos.

Debemos nombrar también el caso de las instalaciones adaptadas para cualquier tipo de minusvalía, las cuales, no están contempladas en ninguna normativa de turismo canario, por lo que los hoteles, hoy en día, deben seguir las pautas de la normativa de accesibilidad española.

En el segundo grupo, de instalaciones y equipamientos, no se recoge en la normativa canaria aspectos específicos y sobre equipamientos concretos de determinadas áreas como el baño o la habitación. No contemplándose en la comparación por ser poco específicos en dicha normativa, dando lugar a que no encajasen en ningún criterio en particular, como por ejemplo el televisor, que en Canarias es un criterio obligatorio común para todas las habitaciones y todas las categorías de estrellas pero que no se especifica si tiene control remoto, configuración de los programas, descripción de la programación; en suma, especificaciones descritas en distintos criterios de CEHAT. De esta manera, dichos criterios que no se han logrado encajar en uno por no especificarse tan minuciosamente, han quedado excluidos de la comparación.

En el tercer grupo, sobre servicios, la normativa canaria no exige comodidades adicionales de la estancia en el hotel, al no contemplar como criterio un servicio de lavandería y de planchado, de

limpieza de calzado, o más concretos, como ofrecer cocina regional o dietética, tener servicio de aparcacoches o contar con el trabajo de un conserje.

En el cuarto grupo, relativo al ocio en el interior del establecimiento hotelero, no se recogen como criterios en Canarias aquellos que condicionen al empresario hotelero en aspectos sobre instalaciones o equipamientos extra dentro del edificio, ya sea la existencia de gimnasio o biblioteca en el interior o llevar a cabo servicios de belleza en el hotel, ya sea por contar con un spa o incluir jacuzzi en las habitaciones. Además, tampoco se recogen criterios sobre la oferta de salas de conferencias o salas para trabajar en grupo.

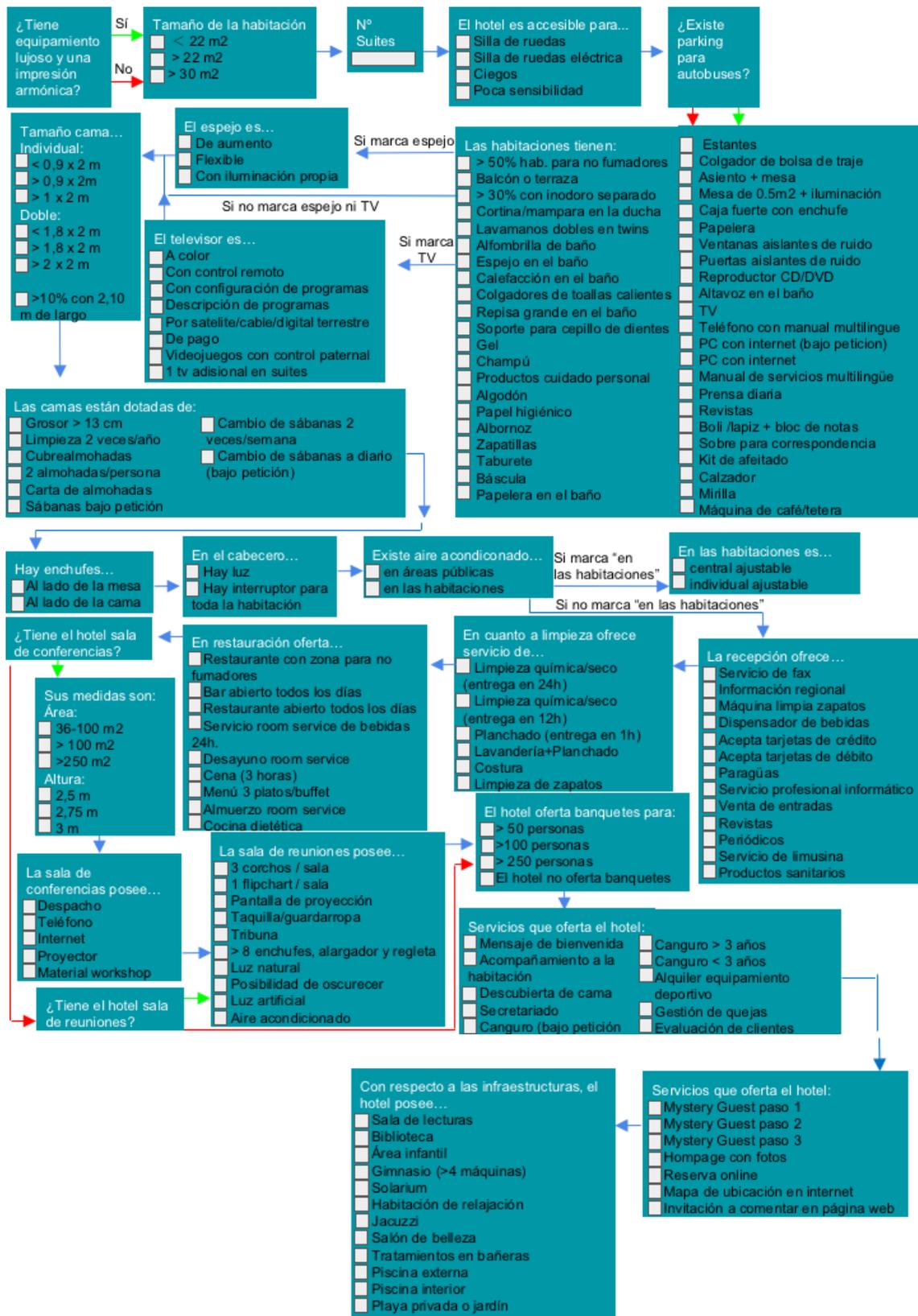
Finalmente, los grupos de oferta y servicio de reuniones y eventos son los dos grandes grupos en los que la comparación fue nula al no contemplarse nada al respecto en la normativa canaria.

4. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

Como aportación al estudio, se desarrolló una herramienta de autoevaluación en formato de cuestionario, con el objetivo de que el empresario pueda realizar una autoevaluación de la clasificación de su hotel bajo el sistema de clasificación hotelera por puntos de CEHAT. De este modo, el hotelero puede evaluar los criterios que le serán aplicables bajo este sistema confirmando o no si la categoría de estrellas que le correspondería es la misma que la que actualmente posee.

Dicha herramienta se separó en 5 cuestionarios, cada uno para cada categoría de estrellas. De esta manera, se realizaron 5 cuestionarios con los criterios a cumplir en cada categoría, tanto obligatorios como opcionales. Se han descartado aquellos ítems que por ley ya deben poseer los hoteles pertenecientes a cada categoría, según la actual legislación canaria. Tras esto, se han agrupado los requisitos en secciones por zonas del hotel y se han establecido preguntas filtro que decidirán qué cuestiones debe realizar el hotelero y cuáles, en función a sus respuestas dadas anteriormente. Se utilizó una plataforma web para el desarrollo del cuestionario por lo que la inclusión de estas en este trabajo ha sido imposible.

A modo ilustrativo, se presenta un esquema del cuestionario para los establecimientos de 5 estrellas:



5. CONCLUSIONES

El sistema de clasificación por puntos de HSU y adaptado por CEHAT cuenta con 270 requisitos, entre opcionales y obligatorios. De estos, la normativa canaria recoge o hace mención a un número notablemente inferior, solo 57.

La normativa canaria está redactada de forma no específica y generalizada, sin detallar criterios para cada categoría de estrella. En cambio, en la mayoría de los casos y como tendencia general, se establecen requisitos mínimos que deben llevar a cabo todas las categorías, esto debido a que desde el 23 de noviembre de 2009, con la Ley 17/2009, se adapta la normativa turística para promover la libertad del establecimiento hotelero y de la prestación de sus servicios. El objetivo era dar mayor libertad de acción al establecimiento, impulsar el crecimiento económico y crear empleo.

Por el motivo anterior, hay ocasiones en las que la normativa canaria da la falsa impresión de ser más exigente para todas las categorías que CEHAT. Ya que hace mención de un criterio de forma generalizada, sobreentendiendo que ha de ser aplicado a todas las categorías, pero sin concretar el nivel de exigibilidad que tiene, es decir, si es obligatorio u opcional.

La normativa canaria recoge en la tabla 4.1. del anexo 4 del **Decreto 142/2010** un listado de equipamientos comunes, de manera que lo que presenta es una generalización sin hacer distinción entre categoría de estrellas. Sin embargo, cabe mencionar que en dicha normativa sí se hace una distinción especial a una categoría de estrella extra: *5 estrellas Gran Lujo*, especificándose ciertos criterios con mayor concreción. Esta no se ha incluido en este estudio al no tener una categoría similar comparable en el sistema de CEHAT.

Las discrepancias y ausencias de criterios que hay en la norma canaria con respecto a CEHAT supondrán modificaciones que para los hoteles canarios no conllevarán a una gran inversión. Los criterios a modificar de manera obligatoria son mayormente materiales y no implican alteraciones significativas de infraestructura, sino que están referidas principalmente a equipamientos e instalaciones básicas que muchos hoteles ya cumplen, aunque la normativa canaria no los haya establecido como obligatorios ni haga mención a ellos en su texto.

CEHAT se caracteriza porque, aparte de incluir criterios relativos a infraestructura, instalaciones y equipos, introduce nuevos requisitos de calidad, estos de carácter puramente intangible y difícil de concretar. Canarias debe adaptar su normativa a estos requisitos, ya que su norma está completamente enfocada a aspectos materiales y físicos, como el resto de Comunidades Autónomas antes de la modificación de su normativa a la adopción del sistema de clasificación por puntos.

Si concretamos en cada apartado nos encontramos con:

- **Edificio y habitaciones:** al tratarse de aspectos de infraestructura es uno de los apartados que más han entrado a objeto de nuestro estudio por poder ser comparables.

Cabe destacar el caso de las instalaciones para las distintas minusvalías, donde Canarias no ofrece una normativa específica para los edificios turísticos, además del caso de las especificaciones respecto a la recepción, donde en materia de infraestructura, la normativa canaria es escasa.

- **Instalaciones y equipamientos:** es, sin lugar a dudas, el apartado más completo por parte de la normativa canaria: contempla muchos de estos aspectos e incluso supera en obligatoriedad en ciertas categorías. Omiten aspectos sencillos y fácilmente adquiribles por cualquier hotel, como puede ser un albornoz, zapatillas o báscula.
- **Comodidad:** si hay algo que se debe destacar en este apartado es la escasez de regulación por parte de la normativa canaria en cuanto a higiene de colchones y sábanas, así como todo lo referido a almohadas.
- **Equipamiento de habitaciones:** si bien son aspectos que no están regulados en su totalidad en Canarias, muchos de ellos son muy comunes en todas las habitaciones de hotel, y prácticamente todos se pueden considerar fácilmente adquiribles y que no supondría una gran inversión o coste para el hotelero. Hablamos de aspectos como asientos, papeleras, entre otros.
- **Depósito:** respecto a este apartado, se puede considerar que la normativa canaria es bastante completa, siendo los vacíos legales reducidos.
- **Control de ruido/aire acondicionado:** respecto a estos aspectos hay que destacar la ausencia de referencias a elementos aisladores de ruido en las habitaciones.
- **Aparatos electrónicos de entretenimiento:** se trata de uno de los apartados más olvidados por la normativa canaria, sorprendentemente incluso en el caso de la televisión, pues si bien contempla la obligatoriedad de ofrecer un televisor en todas las habitaciones de hotel, no ofrece legislación alguna sobre especificidades de este aparato.
- **Telecomunicaciones:** en este aspecto, es solo destacable la ausencia de legislación con respecto a los ordenadores en la habitación.
- **Misceláneo:** la normativa canaria obvia muchos aspectos como los periódicos o revistas, sobres para correspondencia, planchas, kit de afeitado o limpieza, etc. en las habitaciones. Del mismo modo que en casos anteriores, son todos aspectos fácilmente adquiribles y sin un coste elevado.
- **Limpieza de la habitación:** aunque se considera que la limpieza de la habitación es indispensable en cualquier hotel, hay pocas especificaciones en cuanto a la limpieza y cambio de sábanas y toallas.
- **Comidas:** destaca la ausencia en la normativa canaria de la mención del *room service* o los horarios de los restaurantes.
- **Recepción:** en este grupo de criterios la normativa canaria no hace mención a criterios como el servicio de equipaje, aparcacoches o conserje para categorías superiores; sin embargo, especificando dichos servicios en la categoría de 5 estrellas Gran Lujo, no comparada en este estudio.
- **Servicio de lavandería y planchado:** ha sido un apartado incomparable debido a la ausencia total de todos los servicios relacionados con la limpieza química o el servicio

de planchado, entre otros. Así, en Canarias no es exigible un tipo específico de servicio de lavandería y planchado.

- **Miscelánea** (en servicios): la legislación canaria no contempla el pago con tarjeta tanto de crédito como de débito, así como el servicio de periódicos o revistas en la recepción. Esta falta de especificación en la normativa canaria puede ser debida a que éstos son servicios que se pueden dar por hecho ser prestados. Por otro lado, tampoco se contemplan los servicios de conferencias y banquetes, siendo estos criterios más específicos para establecimientos especializados de negocio o establecimientos de ciudad.
- **Equipamientos y servicios**: las salas como biblioteca o jacuzzi no están contemplados, pero se ha de destacar que sí existen referencias a aspectos como guarderías o gimnasios en la legislación canaria.
- **Oferta**: tal y como se ha comentado anteriormente, Canarias carece de materia legislativa en estos aspectos, por lo que la comparación es nula en estos apartados. En este grupo se recogen aspectos como los sistemas de calidad y los servicios online.
- **Servicios de reuniones y eventos**: pese a la importancia dada a estos aspectos por parte del CEHAT no es la misma que en la legislación canaria, pues al igual que en el anterior apartado, no existe ninguna legislación con respecto a estos apartados ni en infraestructura ni en tecnología.

La encuesta aportada en este trabajo se ha elaborado con el objetivo de que resulte de ayuda para algún estudio posterior en la materia o para el sector. Ya que se pueden generar nuevas investigaciones condescendientes de ella y de sus resultados.

6. BIBLIOGRAFÍA

Arcarons i Simon, R., Goitia Sierra, V., González Aznar, N. (2008). *La clasificación hotelera en la UE: un mercado poco común*. P. 49-67.

CEHAT. (2009). *Clasificación hotelera europea. ¿Una utopía o una realidad muy cercana?* <http://www.cehat.com/frontend/cehat/Clasificacion-Hotelera-Europea---una-Utopia-O-Una-Realidad-Muy-Cercana-vn3946-vst460>

CEHAT. (2011). Magma Consultores SL. *Presentación de resultados del equipo de trabajo sobre la legislación hotelera española y europea*. Recuperado de <http://aeht.es/tarragona-hosteleria/wp-content/uploads/2013/07/Presentacion-resultados-CEHAT.pdf>

CEHAT. (2015). CEHAT informa 130/15: Clasificación hotelera en Europa – *Hotelstars Union. Hostelería de granada*. Recuperado de <http://www.hosteleriadegranada.es/wp-content/uploads/2015/11/Cehat-Infoma-130-15.pdf>

Constitución Española de 1978, nº311, art. 148 y 149. TÍTULO VIII. De la Organización Territorial del Estado.

Esquembre Martínez, M. J. (2015). Análisis de la clasificación hotelera en España y su repercusión en la expansión empresarial. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, Nº12 (Julio-Diciembre). P.121-150.

García Carreté, D. (2009). *Clasificación hotelera europea: ¿una utopía o una realidad muy cercana?* Recuperado de <http://www.cehat.com/frontend/cehat/Clasificacion-Hotelera-Europea---una-Utopia-O-Una-Realidad-Muy-Cercana-vn3946-vst460>

García Carreté, D. (2009). Ha nacido una estrella: “La Hotelstars Union”. Recuperado de <http://www.cehat.com/frontend/cehat/Ha-Nacido-Una-Estrella-La-Hotelstars-Union-vn3947-vst459>

Gobierno de España. Ministerio de Economía y Competitividad. (2014). *Turismo - Clasificación de hoteles*. Madrid: Secretaría del Consejo para la Unidad del Mercado.

Gobierno de España. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015*. Madrid: Secretaría de Estado de Turismo.

Hotelstars Union. (2015). *Hotelstars Union Classification criteria 2015-2020*. Recuperado de http://www.hotelstars.eu/fileadmin/download/kriterien/Hotelstars_Union-Classification_Criteria_2015-2020.pdf

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>

Ley 14/2009, de 30 diciembre, de Ordenación del Turismo en Canarias. Boletín Oficial del Estado. Canarias. España. 30 de diciembre de 2009.

Luz García, M. (2012). El plan del ITH para una clasificación hotelera única en toda España. *Revista de turismo Preferente.com*, 1-2. Recuperado de <http://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/el-plan-para-una-clasificacion-hotelera-unica-para-toda-espana-231724.html>

Pérez Guerra, R. y Ceballos, M.M. (2009). *La configuración del Derecho del turismo autonómico español en el ordenamiento jurídico administrativo-constitucional*. P. 457-458.

Real Decreto 10/2001, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos. Boletín Oficial del Estado 17. Canarias. España. 22 de Enero de 2001.

Real Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento. Boletín Oficial del Estado nº 204. Canarias. España. 4 de Octubre de 2010.

Real Decreto 149/1986, de 9 octubre, de ordenación de establecimientos hoteleros (*B.O.C. 129, de 27.10.1986; c.e. B.O.C. 138, de 17.11.1986*). Consejería de turismo. Boletín oficial del estado. Canarias. España. 9 de octubre de 1986.

Real Decreto 50/2011 de 8 de abril, por el que se establecen los formatos y las características de las placas-distintivos de los establecimientos turísticos de alojamiento, de restauración y de intermediación turística. Boletín Oficial del Estado nº 81. Canarias. España. 8 de abril de 2011.

Resolución del Parlamento Europeo, de 29 de octubre de 2015, sobre nuevos desafíos y estrategias para promover el turismo en Europa (2014/2241(INI)).