

TEMA 2 LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS.

• CLASIFICACIÓN GENERAL

EMPRESAS DE ALOJAMIENTO HOTELERA

Clasificación estatal Real Decreto 1634/1983 de 15 de Junio. Según esta norma, existen dos grupos en las empresas hoteleras.

GRUPO 1 O GRUPO HOTELES

HOTELES

Establecimiento que ofrece alojamiento con o sin comedor y con o sin otros servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo. Constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, salidas, ascensores, que reúnen los requisitos mínimos exigibles a este grupo.

El hotel se identifica con una H sobre una placa azul turquesa y estrellas doradas correspondientes a su categoría

HOTEL APARTAMENTO

Establecimientos que por su estructura y servicios disponen de instalaciones adecuadas para:

- Conservación.
- Elaboración.
- Consumo.

De alimentos dentro de la unidad de alojamiento su símbolo es una HA sobre placa azul turquesa y con estrellas doradas dependiendo de su categoría.

MOTEL

Establecimientos situados próximos a la carretera que facilitan el alojamiento en departamentos o unidades con garaje y entrada propia e independiente y que están pensados para estancias de corta duración. Su símbolo es la letra M sobre placa azul turquesa sin estrellas, ya que no hay categorías.

Pese a no tener categoría, tiene que cumplir como mínimo los requisitos que se exigen para un hotel de dos estrellas.

PENSIONES

Por exclusión. Todos los establecimientos hoteleros que no reúnen los requisitos mínimos de un hotel. Tiene menos exigencias que un hotel de una estrella. Las pensiones se dividen en 2 categorías, 1 y 2 estrellas plateadas.

La normativa estatal permite la especialización de las empresas hotelera en función de que en ellas se presten determinados servicios y con independencia de su categoría, en la legislación estatal se prevé el hotel especializado de playa, montaña, balnearios, de convenciones, familiares, etc.

PECULIARIDADES AUTONÓMICAS

- La normativa estatal de 1983 tenía competencia en materia de ordenación pero no habían hecho uso de la misma, no había normativa autonómica sobre clasificación de empresas hoteleras y este Real Decreto viene a llenar ese vacío. En los años siguientes 84, 88,89 las CCAA dictan su normativa específica sobre clasificación que prevalece sobre la estatal. Estas normas autonómicas reflejan la clasificación de la norma estatal de 1983. en la década de los '90 la mayoría de las CCAA revisan su normativa de clasificación, bien a través de una norma específica nueva sobre empresas hoteleras o bien incluyendo la nueva clasificación que deroga a la anterior en la norma marco o la ley de turismo.
- Carecen de regulación sobre clasificación de empresas hoteleras.
 - País Vasco.
 - Navarra.
 - Galicia

Por lo tanto, en estas CCAA se aplica íntegramente el Real Decreto del '83

- el Motel que es contemplado en la legislación estatal, sólo lo recoge:
 - Baleares.
 - Castilla La Mancha
 - Castilla León.
 - Rioja.
- las Pensiones se recogen en todas las normativas autonómicas aunque Valencia y Extremadura las contemplan con una sola categoría y Madrid con .
- Distintas CCAA contemplan en sus respectivas normativas turísticas empresas hoteleras que tenían una cierta tradición en la zona, es el caso de
 - Casa de Huéspedes en Madrid.
- Una empresa que no es contemplada en la legislación estatal y que sin embargo si es recogida por muchas CCAA es el HOSTAL, contemplado por:
 - Castilla La Mancha.
 - Castilla León.
 - La Rioja.
 - Extremadura, introducida por la norma del año '90.

REFERENCIA DE LA CLASIFICACIÓN EXTREMEÑA.

La primera norma es de 1986, reformada por el actual decreto 16/1990 que modifica parcialmente al anterior. Según esta norma las empresas hoteleras se clasifican en tres Grupos.

• REQUISITOS MÍNIMOS EN TODOS ELLOS

A nivel estatal el decreto de 1970 establece los requisitos mínimos de infraestructuras de todas las empresas de Alojamiento hotelero. Alguno de los requisitos se extienden también a las empresas de alojamiento extrahotelero.

Son requisitos básicos o de infraestructura, de tal manera que sea cual sea el tipo de empresa y su categoría tendrá que cumplir:

- AGUA POTABLE: debe tener depósitos o aljibes para que en caso de corte de la red general sean capaces de almacenar el equivalente al consumo máximo en un día, que dependerá de la capacidad.
- SISTEMA DE TRATAMIENTO Y EVACUACIÓN DE AGUAS RESIDUALES, pudiendo ser:
- Mediante la conexión a la red de alcantarillado.
- Instalación de estaciones depuradoras

3. SISTEMA DE ELECTRICIDAD PERMANENTE, estableciendo la potencia y que deberán contar con:

- alumbrado de emergencia
- en los jardines.
- en los accesos.
- en los viales
- Aparcamientos

4. ACCESOS: si la empresa no está en casco urbano deberá tener una vía de acceso adecuada, resistente, pavimentada, señalizada y con un mínimo de 5 metros de ancho.

5. APARCAMIENTOS: todas las empresas hoteleras dispondrán

Obligatoriamente de aparcamiento para sus clientes, a razón de 1 plaza de aparcamiento por cada 5 plazas de capacidad en la empresa de alojamiento.

Por determinadas circunstancias tales como la especial ubicación de la empresa podrá dispensarse excepcionalmente el cumplimiento de este requisito (Meliá San Juan). En los casos en los que no se produzca la dispensación, el aparcamiento tiene que estar situado a una distancia no superior de 200 metros respecto a la entrada principal. Esto no implica que el aparcamiento tenga que ser exterior, permitiendo siempre que se cumpla la proporción 1/5, la construcción del aparcamiento subterráneo.

6. SISTEMA DE TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE BASURAS.

4. REQUISITOS MÍNIMOS DEPENDIENDO DE LAS ESTRELLAS QUE POSEA EL HOTEL.

Requisitos de categoría.

Estos requisitos son aplicables a hoteles, hoteles apartamentos, Moteles (como un hotel de 2*, también se nos dan por exclusión los requisitos de las pensiones porque no llega al mínimo marcado para una estrella.

NOTA: diferencia entre Pensión de * y **, la recogen todas las CCAA. En la Estatal la pensión de ** tiene baño interior y la de * es común.

Se establece en el Anexo del Real Decreto 1634/1983. Las distintas CCAA se apartan en función de su política turística en la mayoría de los casos exigiendo más requisitos o siendo más estrictas que la propia normativa estatal.

Según la normativa estatal se dividen en:

- Instalaciones
- Comunicaciones.

- Zonas de Clientes.
- Servicios Generales.
- Zona de personal

1. INSTALACIONES

– **CLIMATIZACIÓN:** es obligatoria en las de 4 y 5 *, tanto en hoteles como en hoteles apartamento, en unidades de alojamiento (habitación) como en las zonas nobles (salones, vestíbulos, comedores)

En 3* climatización sólo en las zonas nobles.

En 2 y 1 * no se exige ninguna climatización.

– **AGUA CALIENTE Y CALEFACCIÓN:** en todas las categorías. El hotel u hotel apartamento que tenga climatización está dispensado de tener calefacción.

– **TELÉFONO:** en habitación es obligatorio en todas las categorías y también en los moteles. En las categoría de 5* es obligatorio en la habitación y baño. El teléfono general en recepción o de uso público es obligatorio en todas las categorías, pero en las de 5, 4 y 3 * tiene que estar en cabinas insonorizadas.

2. COMUNICACIONES

– **ASCENSORES:** en 5* a partir de la planta baja más de una planta.

En los de 4 y 3 * planta baja más dos plantas.

En los de 2 y 1* planta baja más tres plantas.

– **MONTACARGAS:** en los de 5 y 4 * a partir de planta baja más dos plantas.

En los de 3* a partir de planta baja más tres plantas. Se exige en 2 y 1 * (no es obligatorio nunca)

– **ESCALERAS DE CLIENTE:** en todas las categorías.

– **ESCALERAS DE SERVICIO** en los de 5, 4 y 3*.

– **ESCALERAS DE INCENDIO** en todas las categorías, aunque las empresas que dispongan de escalera de servicio pueden utilizarla al mismo tiempo como escalera de incendios. Siempre que la acondicionen debidamente.

3. ZONA DE CLIENTES.

A medida que disminuye la categoría del establecimiento disminuyen los metros cuadrados que se exigen por habitación, cuarto de baño y por salones y las calidades en los materiales y la decoración.

– **HABITACIONES INDIVIDUALES Y DOBLES:** en todas las categorías.

– **DOBLES CON SALON:** en los de 4 y 5 *.

– **SUITE:** en los de 5* (conjunto de dos o más habitaciones, cada una de ellas con su correspondiente baño y con al menos un salón.)

–**SALONES SOCIALES**: en todas las categorías.

–**BAR**: en los de 5, 4 y 3 *

En los hoteles apartamentos los de 5 y 4* tienen que tener un baño completo y los de 3, 2 y 1* aseo.

Las proporciones de los baños en los Hoteles apartamentos son:

En los de 5* por cada 2 plazas 1 baño.

En los de 4* hasta 4 plazas un baño y más de 4 plazas dos baños.

En los de 3* hasta 4 plazas un baño, más de 4 plazas 1 baño y 1 aseo.

En los de 2 y 1* hasta 4 plazas 1 baño y más de 4 plazas 2 aseos.

4. SERVICIOS GENERALES

En cada planta deben existir sanitarios de uso común independientes por sexo.

El office de planta se exige en los de 5, 4, 3 y 2*. En 1* sólo se exige fregadero.

CAJA FUERTE COMÚN: (en recepción) en todas las categorías incluso moteles.

DESPENSA Y BODEGA: en todas las categorías que tengan comedor.

Cuando tengan comedor, la cocina en todas las categorías tiene que estar preparada para elaborar simultáneamente la comida del 40% de la capacidad del hotel.

EXTRACTOR DE HUMOS: en todas las categorías.

CUARTOS FRÍOS independientes para carne y pescado en 5, 4 y 3*.

5. ZONA DE PERSONAL

En todas las categorías se exige vestuarios independientes, con taquillas individuales para el personal.

En todas las categorías, aseo independiente por sexo con ducha.

En 5, 4 y 3* comedor para el personal.

4. HOTELES DENOMINADOS RECOMENDADOS POR SU CALIDAD

Todos aquellos hoteles que siempre cumpliendo los requisitos mínimos de su categoría tienen además un plus de excelencia. Toda denominación de calidad es una distinción de calidad que se concede a una empresa de alojamiento cualquiera que sea su categoría y de forma temporal, es decir, se concede porque la empresa supera con creces los mínimos marcados por la ley para esa empresa y se mantiene en tanto que se mantenga las condiciones que motivaron su concesión.

Entre los criterios que se valoran para obtener un reconocimiento de este tipo se tiene en cuenta:

1. relación capacidad del establecimiento/ número de empleados.

2. cualificación personal de los empleados.
3. profesionalidad de los empleados y su antigüedad en el puesto, así como su condición de empleados fijos o eventuales.
4. servicios e instalaciones adicionales que la empresa posea (piscina, gimnasio)
5. la calidad de los elementos materiales (mobiliario, menaje, decoración)

La concesión de una cualificación de excelencia tanto la de recomendado por su calidad que es estatal como las distintas que prevén las CCAA. Supone la concesión de un signo distintivo especial para la empresa que figura junto a la placa del establecimiento, así como la inclusión de la empresa en las guías oficiales que publique la autoridad turística competente.

Las recomendaciones de calidad o las marcas distintivas de excelencia, no tienen nada que ver con la especialización geográfica y funcional que muchas CCAA otorgan a sus hoteles.

HOTELES ESPECIALIZADOS

- HOTEL DE MONTAÑA.(Andalucía y Cantabria)
- DE CONGRESOS (Canarias y Murcia)
- MONUMENTO
- CASINO (Cataluña)
- DEPORTIVO (Cataluña)
- AEROPUERTO (Cataluña)