

Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

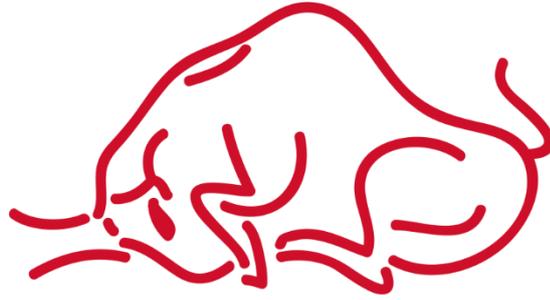
Curso académico 2016/2017

AUTOR/A: Andreea Pirvan

**TITULO: Cambio de normativa para la categorización de hoteles
en Cantabria**

**TITLE: Change of regulation for the category of the hotels in
Cantabria**

DIRECTOR/A: Ignacio Sariego López



Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2016/2017

Fecha de entrega: / /

Escuela Universitaria

AUTOR/A:

de **Turismo**

TITULO:

DIRECTOR/A:

ALTAMIRA

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

En Santander a:

ÍNDICE

Resumen.....	5
Abstract.....	6
1. Introducción	7
1.1. Finalidad y Motivos	8
1.2. Estado de la Cuestión	9
1.2.1. Evolución de la Hotelería en España.....	9
1.2.2. Sistema Hotelero Europeo.....	14
1.2.3. La legislación hotelera española	19
1.2.4. La actual legislación hotelera de Cantabria	20
1.3. Objetivos del Trabajo de Fin de Grado	21
1.4. Metodología.....	22
2. La capacidad de la oferta hotelera en Cantabria según sus clientes.....	23
3. La valoración de los hoteles 4* de Cantabria según sus gestores.....	37
4. Conclusiones	42
5. Referencias.....	45
5.1. Webgrafía	45
5.2. Bibliográficas	47
6. Anexos.....	48
6.1. Encuestas clientes 5*	48
6.2. Entrevista directores hoteles 4*	50

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Grado de satisfacción de los servicios infantiles	31
Tabla 2 Servicios de recepción	32
Tabla 3 Equipamiento de las habitaciones	32
Tabla 4 Servicios de comodidad	33
Tabla 5 Servicios de restauración	33
Tabla 6 Salud y Bienestar	34
Tabla 7 Zonas comunes	34
Tabla 8 Otros servicios	35

ÍNDICE DE GÁFICOS

Gráfico 1 Las Suites en un hotel 5*	26
Gráfico 2m2 de una habitación	27
Gráfico 3 Tipos de desayuno	27
Gráfico 4 ¿Qué es imprescindible en un hotel 5*?	28
Gráfico 5 El garaje en los hoteles 5*	29
Gráfico 6 Piscina exterior climatizada	30
Gráfico 7 Gimnasio en los hoteles 5*	30
Gráfico 8 Equipamiento de las habitaciones	36

TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1 Hotel María Cristina	10
Imagen 2 Parador de Gredos. 1928	11
Imagen 3 Eurostars Hotel Real	24
Imagen 4 Hotel Costa Esmeralda Suites*****	24
Imagen 5 Hotel Casa del Marqués *****	25

Resumen

Incluso durante el Imperio Romano, bajo distintas circunstancias, con otros precios y otras condiciones, la hotelería se abría un hueco. Desde entonces este sector ha ido evolucionando cada vez más, encontrando actualmente infinidad de opciones a la hora de contratar un alojamiento, desde el más barato hasta el más caro, desde pensiones y hostales hasta hoteles 5* GL y grandes complejos hoteleros que nos ofrecen las mejores condiciones para sentirnos bien durante las estancias.

Teniendo en cuenta que el sector turístico, y en concreto el hotelero, tienen actualmente una gran importancia a nivel económico es importante que este sector esté regulado por su correspondiente legislación. Por este motivo este Trabajo estudia la legislación hotelera europea por la que se regulan muchos de los países europeos y a la que se han adaptado también algunas de las Comunidades Autónomas Españolas como por ejemplo La Rioja o Las Islas Baleares.

El objetivo final de este TFG es analizar las características de la oferta hotelera de Cantabria en sus categorías superiores, teniendo en cuenta, por una parte, la opinión de los clientes y por otra parte la opinión de directores de hoteles. A partir de esta información se extraerán conclusiones y propuestas para mejorar la situación.

Palabras clave: hoteles 5*, turismo, regulación hotelera, lujo, alojamientos

Escuela Universitaria
de Turismo

ALTAMIRA

Abstract

Even during the Roman Empire, under different circumstances, with prices and other conditions, the hotel industry would have a gap. Since then this sector started to grow more and more, so right now we have so many options to find lodging, from the most cheap to the most expensive, from inns and hostels to 5*hotels GL and big hotel resorts which offer the best conditions to feel good during the stay.

Taking into account that the tourist sector, and in particular the hotelier one, currently have a great economic importance, it is important that this sector be regulated by its corresponding legislation. For this reason, this research studies the European hotel legislation that regulates many of the European countries and to which they have also adapted some of the Autonomous Spanish Communities like for example The Rioja or the Balearic Islands.

The final objective of this TFG is to increase the characteristics of the hotel offer of Cantabria in its higher categories, taking into account, on the one hand the opinion of the customers and on the other hand the opinion of the hotel directors. From this information, we'll take conclusions and make proposals to improve the situation.

Escuela Universitaria
de Turismo

Key words: 5*hotels, tourism, hotelier legislation, luxury, accommodation

ALTAMIRA

1. Introducción

El siguiente Trabajo de Fin de Grado, titulado "Cambios de la normativa hotelera en Cantabria" de la Escuela Universitaria de Turismo Altamira, pertenece al curso 2016/2017 y tiene como principal objetivo comprender, una vez estudiadas numerosas fuentes, cuáles son las características de la oferta y demanda turística de la hotelería de 4 y 5 estrellas en Cantabria y cómo se relaciona con la normativa hotelera.

Para poder llevar a cabo este trabajo y llegar a las conclusiones finales, han sido necesarias muchas horas de trabajo y dedicación, tiempo de estudio y por supuesto ayuda de un tutor asignado por la Comisión de Trabajos de Fin de Grado, que me ha ayudado y me ha guiado para poder desarrollar el trabajo de forma eficiente.

El trabajo lleva a cabo un estudio inicialmente la actual normativa hotelera cántabra y sobre la normativa hotelera europea, se echa la vista atrás, para recordar los comienzos de la hotelería y como esto ha ido evolucionando cada vez más de modo que actualmente vemos que es uno de los sectores más importantes a nivel económico y uno de los sectores que más puestos de trabajo ofrece aunque en muchas de las comunidades autónomas españolas sea solamente durante la temporada alta y media, también se basa en encuestas y entrevistas para conocer de esta manera la opinión de ambas partes, tanto clientes como empresarios, con ello quería averiguar qué es lo que opinan los clientes sobre lo que actualmente se les ofrece en los hoteles 5* de Cantabria y por otra parte, saber la opinión de los gerentes de los hoteles de 4* sobre la actual normativa hotelera y si estuviesen interesados en hacer un cambio de categoría de estrellas.

Con este trabajo trato de comprender la legislación hotelera cántabra y también la de otras comunidades autónomas e incluso la normativa hotelera europea para recoger lo mejor de cada una de ellas e introducir nuevos conceptos en nuestra comunidad. De esta manera, se podrá facilitar información a los empresarios para pasar a una mayor categoría de estrellas, en caso de que ellos estuviesen interesados en ello y, por otra parte, tener a los clientes lo más contentos posible, que las expectativas se les cumplan y que incluso se lleguen a superar.

1.1. Finalidad y Motivos

La intención de este Trabajo de Fin de Grado es averiguar si en la actual legislación hotelera cántabra sería indicado hacer alguna modificación o añadir algunos puntos para conseguir más fácil la categoría de 5 estrellas no necesariamente fijándonos solamente en detalles "físicos" de los establecimientos sino también en la calidad de los productos que ofrecen, la atención al cliente y organización del trabajo que claramente repercute en la atención y la calidad que ofrecemos después.

Para ello, primero vamos a echar la vista atrás en los años, para poder recordar cómo empezó la hotelería a formarse un hueco en el mercado, como ha ido adquiriendo cada vez más importancia; las fechas clave que marcaron el sector con empresas y establecimientos clave que han ayudado el desarrollo del mismo y después de ello hablaremos sobre la actual planta hotelera Española.

Esta investigación también tratará los cambios de normativa hotelera europea que han sufrido algunas de las comunidades autónomas españolas con el fin de mejorar y de ofrecer mejores servicios y más confort a sus clientes.

Seguido, para saber si vendría bien hacer algún cambio en la legislación, procedí primero a hacer encuestas a 50 clientes de los hoteles de 5 estrellas de Cantabria para saber su opinión, qué es lo que a ellos les gustaría cambiar y que es lo que creen que está bien tal y como esta.

Una vez sabiendo la opinión de los clientes, realizo varias encuestas a directores de hoteles de 4 estrellas en Cantabria para conocer también la opinión de la otra parte, saber hasta donde podrían ellos llegar a ofrecer.

Por último, se ofrecerán, a modo de resumen, unas conclusiones que ilustran la situación actual de la oferta y demanda de esta categoría hotelera en Cantabria.

1.2. Estado de la Cuestión

En este apartado se encontrará información sobre la evolución de la hotelería en España, es decir, desde cuándo se ha empezado a practicar la hotelería, como ha ido evolucionando y otros factores que han contribuido a la mejora de este sector.

Se hace referencia también al sistema hotelero europeo y qué países son los que se rigen por ello y después se hablará sobre la legislación hotelera española y por último la cántabra, con el fin de entender cuáles son las diferencias entre todas ellas y si habría algo que se podría mejorar.

1.2.1. Evolución de la Hotelería en España

La necesidad de crear establecimientos dedicados al hospedaje fue surgiendo gracias a las relaciones sociales entre los individuos. En el oriente medio por ejemplo, aparecieron las llamadas karavaneras y el Khan, que eran establecimientos ubicados en lugares de descanso primordialmente para los señores y sus esclavos al viajar por el desierto (De Lio, 2016).

Durante el Imperio Romano existían villas y casas de huéspedes, de tamaño pequeño con las cuales se practicaba el intercambio, es decir, se ofrecía alojamiento a cambio de comida u otras cosas. No se utilizaba todavía el dinero como pago del alojamiento (Talón, 2009).

En el siglo XV resurge el termalismo con los soldados que venían de las cruzadas y durante el siglo XVIII aparece el concepto de "hotel" en Francia y también se inaugura el primero hotel en Estados Unidos.

Durante el siglo XX, César Ritz incorpora el concepto de hotelería moderna, es decir, las unidades de alojamiento cuentan ya con cuarto de baño propio, se trabaja más la atención al cliente empezando a introducir las fichas de cliente para poder ofrecer un trato más personalizado al cliente y también se cuida más los servicios de restauración (Moreno, 2015).

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

También se empieza a notar la mejora de los servicios debido a la gran competencia americana y se sufre un cambio de mentalidad empresarial basada en la concentración, innovación en las técnicas de gestión y organización y mejora de la calidad en los hoteles.

Durante los años 50 podemos distinguir fácilmente entre dos tipos de alojamiento:

- Uno, propio de las clases más bajas que se veían obligados a viajar por motivos de trabajo o de salud
- Otro, dirigido a las clases altas, que viajan por placer, diversión, que están dispuestos a pagar más por mejor confort.

En los años 60 tiene lugar el boom de la construcción, pero hasta el año 1965 se sigue viviendo de la hotelería sin ningún tipo de regulación por parte de las administraciones públicas y en el año 1985 cada comunidad regula la actividad turística intentando solventar los problemas que podían surgir en cada una y promocionar sus puntos fuertes.

Encontramos varias fechas y nombres claves en la historia de la hotelería en España. Acontecimientos que han ayudado al desarrollo del sector turístico que cada vez fue adquiriendo cada vez más importancia, de modo que:

- 1912: se inauguró el Hotel María Cristina. Establecimiento de 136 habitaciones ubicado en San Sebastián que en aquellos años era el principal destino para la clase alta. El edificio fue diseñado por el famoso arquitecto Charles Mewes, el mismo que diseñó el hotel Ritz en Madrid y París (Hotel María Cristina, 2016).

Imagen 1 Hotel María Cristina



Fuente: www.hotel-mariacristina.com

- 1927: 28 de junio aparece Iberia, hoy en día compañía aérea de bandera de España. Su primera línea de vuelo fue Madrid – Barcelona. La creación de esta empresa aeronáutica fue muy importante para el sector hotelero, puesto que ello implica que las personas se podían mover con mucha más facilidad en períodos mucho más cortos de tiempo, aunque en aquellos tiempos, este medio de transporte era propio de las personalidades y las personas de las clases más altas (Iberia, 2016).
- 1928: Abren el primer Hotel de la red de Paradores en la Sierra de Gredos. Una red de 94 hoteles establecidos en edificios singulares como castillos, monasterios o palacios que albergan dentro historia y que hace a los viajeros poner en marcha la imaginación, volviendo a tiempos pasados. (Santamaria, 2014)

Imagen 2 Parador de Gredos. 1928



Fuente: www.parador.es

- 1931: Nace la empresa Barceló, pero no con las características que conocemos actualmente sino como empresa de transporte tanto de personas como de mercancías. Apenas en el año 1954 hizo su entrada en el sector turístico con las agencias de viaje y a la vez abrían su primer hotel de la cadena en Mallorca.

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

- 1953: El Hotel San Francisco de Mallorca se convierte en el punto de partida de la cadena Riu Hoteles (Riu Hotels & Resorts, 2016) y nace también el Marbella club. En aquel entonces los hoteles de lujo tenían unas tarifas entre 70 y 100 pesetas. Entre 45 y 70 se situaban los medios y los más baratos se podían tener por tan solo 20 o 25 pesetas.

- 1960: se clasifican los primeros hoteles 5 estrellas de España:
 - o Hotel Ritz en Madrid
 - o Hostal San Marcos en León
 - o Hotel Reyes Católicos en Santiago de Compostela
 - o Hotel Don Pepe en Marbella:
 - o Hotel Son Vida en Palma de Mallorca
 - o Hostal La Gavina en S´Agaró

Estos hoteles abrieron sus puertas prácticamente a la vez. Destacaban por la grandeza de sus salones, por los enclaves donde estaban situados y por ser los primeros hoteles más lujosos de España (La Vanguardia, 2014).

- 1974: Se aprueba el primer plan de modernización hotelera y un año después se incorpora la tecnología en los hoteles, cuentan ya con ordenadores y programas informáticos para poder trabajar de forma más eficiente y ofrecer mejor servicio a los clientes

-
- 1981: nace FITUR, Feria Internacional del Turismo. La feria de turismo más importante a nivel nacional y de las más importantes a nivel internacional (FITUR, 2016).

- 1960 -1970: aparece el "all inclusive", dirigido a un tipo de mercado medio-alto, alto, de una nueva generación en busca de vacaciones diferentes. El all inclusive tuvo el servicio más que asegurado y de hecho hoy en día, se sigue utilizando en muchas cadenas hoteleras tanto en nuestro país como en zonas turísticas como por ejemplo, los llamados paraísos turísticos, Thailandia, Caribe, etc. (Gallego, 2001).

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Durante el siglo VII – VIII eran los monasterios los que se encargaban de dar alojamiento a los forasteros. En el siglo XIII y XIV aparecieron las casas solariegas que ofrecían alojamiento de manera voluntaria. El siglo XVII trajo grandes mejoras y ya en el XVIII nos encontramos con la llamada "la bella época" cuando surgen los grandes y lujosos hoteles hasta hoy en día que encontramos diferentes hoteles de diferentes categorías, precios y gustos para todo el mundo (Contreras, 2005).

Aunque en el año 2002 muchas de las grandes empresas hoteleras españolas se han puesto manos a la obra para reformar y modernizar sus instalaciones, algunas situadas en comunidades autónomas como las Islas Baleares se han visto obligadas a hacer la reforma puesto que ésta estaba regulada por ley, otros lo hicieron por iniciativa propia (Hosteltur, 2002). Aun así, actualmente, aproximadamente un 80% la planta hotelera española tiene más de 20 años, por eso, es totalmente necesario un cambio que nos haga estar actualizados en cuando a medidas que beneficien al medio ambiente y que, al mismo tiempo, beneficien también a los empresarios, puesto que estas medidas muchas veces se basan en métodos ecológicos con energías renovables que nos ayudan a ahorrar y a ser respetuosos al mismo tiempo (Gutierrez, 2015).

A parte de los cambios físicos que los empresarios comenzaron a ver que eran totalmente necesarios en sus establecimientos, han empezado a ir incorporando cada vez más tecnología (Guevara, 2000), como por ejemplo, sustituir las llaves de las habitaciones por tarjetas, disponibilidad de wi-fi gratuito tanto en habitaciones como en zonas comunes, sistemas informáticos cada vez más avanzados que nos permiten también llevar a cabo programas de fidelización de clientes. Es importante que los cambios no se realicen solamente a nivel físico, sino que hay que seguir creciendo en todos los aspectos.

Al tomar la decisión de la reforma con el fin de modernizar el establecimiento hotelero, hay que dar más importancia a las habitaciones, puesto que ahí es donde los clientes van a pasar la mayor parte de su tiempo y no en las zonas comunes del hotel. Por lo tanto, la comunicación entre el arquitecto, decorador y empresario es fundamental e imprescindible para que el resultado final sea agradable para los clientes. Es importante, a la hora de diseñar el espacio de la habitación de un hotel detalles como por ejemplo cuantas noches de estancia pueden pasar los clientes en nuestro hotel, ¿se trata de un hotel vacacional o de paso, donde los clientes pueden pasar un fin de semana? Teniendo en cuentas preguntas como estas, podríamos evitar errores como el de poner un armario demasiado grande

cuando sabemos de sobra que no se va a utilizar. Debemos pensar en el confort psicológico, es decir, factores como la luz, el color, la disposición de los muebles, son algunos a los que muchas veces casi no prestamos atención y sin querer afectan a nuestra sensación de confort (Mestres, 2003).

La calidad es tan importante como la modernización o incluso más. Se viene hablado de la calidad del producto incluso desde el año 1950 cuando los japoneses ponían a venta sus productos en los mercados internacionales con el distintivo de calidad. Lo mismo pasa en el sector hotelero, en el momento que nos comprometemos a ofrecer una habitación propia de la categoría que el cliente ha contratado, debemos ser firmes y asumir lo que hemos prometido ofrecer, es decir, habitación limpia e higienizada, con ropa de cama y baño limpios, acceso a internet y teléfono, etc. (Gallego, 2002). En el momento en el que no vamos a ofrecer lo que hemos prometido o que hay un problema, el cliente se va a sentir engañado, puesto que va a tener que pagar un precio por algo que no ha estado a la altura de las expectativas que nosotros mismos le hemos creado.

1.2.2. Sistema Hotelero Europeo

Se trata de un sistema de clasificación hotelera bajo el patrocinio de Hotrec (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe) creando el "Hotelstars Union" con la finalidad de transmitir una información más transparente y fiable. Se basa en 270 criterios, algunos imprescindibles y otros opcionales que van sumando (Guede. 2009).

En alguna comunidad autónoma de España se ha implantado ya la normativa hotelera Europea, que en la opinión de los directores de hoteles de 4 estrellas de Cantabria, tarde o temprano, también se tendrán que adaptar a ello.

Para la realización de estos criterios se han tenido en cuenta las valoraciones de los clientes por eso se da más importancia a cuestiones de servicios y calidad, como por ejemplo el confort a la hora de dormir, limpieza, atención al cliente en varios idiomas, etc. Esto permite además que, dentro de una misma categoría de hoteles, estos no ofrezcan los mismos servicios, es decir, cada hotel, puede elegir qué servicios quiere ofrecer y por cada servicio recibe unos puntos que en total le llevan a optar a una categoría.

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Este sistema está implantado en Austria, Republica Checa, Suecia, Alemania, Hungría y Holanda pero cada vez hay más países que están estudiando adaptarse a este sistema europeo.

La normativa europea lo que pretende es dar más facilidad al empresario para establecer la categoría de su establecimiento no tan solo por las características físicas del mismo sino también por los servicios que ofrecen.

Actualmente la Constitución Española otorga a cada una de sus comunidades la capacidad legislativa de establecer las normativas reguladoras de los establecimientos hoteleros en su propio ámbito territorial (Esquembre, 2015). De modo que España cuenta con 17 normativas diferentes para la clasificación hotelera. Bajo esta heterogeneidad legislativa, sólo unas pocas comunidades autónomas, como son las Islas Baleares y La Rioja, han conseguido apartarse. Los empresarios hosteleros cántabros tienen claro que hay medidas a las que los antiguos establecimientos no van a poder adaptarse o les va a costar más, o bien por el establecimiento o bien por el coste que ellos implica. Esta normativa será rígida para los establecimientos que empiezan de cero; éstos deberán ceñirse a las nuevas reglas a diferencia de los antiguos que harán los cambios en la medida de lo posible.

En estas comunidades la categoría se ofrece por puntos, es decir, se crean una serie de criterios por los cuales se adjudican puntos; cuanto más puntos, más categoría. Podemos observar claramente que la normativa europea, a diferencia de las 17 diferentes que podemos encontrar en España, se basa más bien en servicios y calidad de los mismos y no en espacio y atributos del edificio en sí como las antiguas.

Entre los puntos que se establecen, hay algunos obligatorios para las 5 categorías, como por ejemplo:

Criterio	Puntos
Amentéis básicos (champú y gel de ducha)	1
Sistema de oscurecimiento en todas las habitaciones	5
Cubre colchones higiénicos	10
Limpieza de colchones cada 2 años (con certificado del procedimiento)	5

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Consigna	1
Aislamiento de ruido en las ventanas	5
Cambio de toallas diario	1
Cambio de sábanas al menos una vez a la semana	4
Recepción abierta 14 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde dentro y fuera del hotel	3
Vestuario para el personal	1
Forma de pago con tarjetas de crédito y débito	4
Mantas adicionales	4

Estos son algunos de los criterios que menos puntos ofrecen y que son obligatorios para hoteles tanto de 1 estrella como para los de 5 estrellas.

Hay criterios mínimos para hoteles de 4 y 5 estrellas y muy pocos son específicos y obligatorios para los hoteles de 5 estrellas solamente.

Criterios	Puntos
Amenajes medio (gorro de baño, pañuelos de papel, peine y agua de colonia)	3
Tamaño mínimo de la cama individual: 0,90x 1,90 y la cama doble 1,80x1,90	12
Colchones de al menos 13cm. de espesor	15
Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable	9
Aire acondicionado en las áreas públicas	6
Acceso a internet desde la habitación	2
Utensilios para escribir junto con block de notas	1
Bolsa de lavandería	1
Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	8

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Desayuno buffet o carta de desayuno	4
Recepción abierta 24, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	9
Personal bilingüe	6

Los únicos puntos específicos solamente para los hoteles de 5 estrellas, según esta normativa son:

Criterio	Puntos
Amentéis superior (cepillo y crema dental, kit de afeitado, kit de costura, lima de uñas, kit de productos de desmaquillantes)	5
Plancha de pantalones	1
Personal Multilingüe (castellano, inglés y otra lengua extranjera)	8

A parte de los criterios obligatorios, que son los que menos puntos aportan, la mayor parte de los criterios son optativos y ofrecen más puntos por cumplirlos. Los criterios que más puntos ofrecen son:

Criterio	Puntos
Ofertas de comida room service las 24h	10
Restaurante, a la carta, abierto al menos 7 días a la semana	13
Cambio de sábanas diario bajo petición	13
Sistema de climatización en la habitación (4 tubos)	10
Tamaño mínimo de la cama individual 1,00 x 2,00 m y doble 2,00 x 2,00 m	17
10% de las camas con una longitud de al menos 2,10m	17
Servicio de vigilancia nocturna	9
Gimnasio, con al menos, 4 máquinas para hacer ejercicios distintos y al menos un	15

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

mínimo de 20m2	
Mystery Guest	13
Sistema de calidad de acuerdo con la Q de calidad	10
Certificado ambiental por norma nacional o Europea, cuando no sea obligatoria por ley	15
Salas de conferencias con más de 250m2 y una altura de 3 m	10
Luz natural en la sala y posibilidad de oscurecer el salón	9
Sistema de aire acondicionado independiente en las salas de reuniones	10

Los anteriores son los criterios que más puntos ofrecen aunque hay muchos más como por ejemplo, jacuzzi, masajes, solárium, piscina, salón de belleza, acompañar al cliente durante su llegada a la habitación, servicio de alquiler de coches, cambio de moneda, salida tardía, habitación de cortesía, lavandería y planchado, servicio de costura, aparca coches, carta de almohadas, prensa diaria en la habitación, etc. son otros criterios a tener en cuenta pero ofrecen desde 1 hasta 8 puntos algunos de ellos.

La puntuación mínima para cada categoría es:

*	**	***	****	*****
110 puntos	185 puntos	260 puntos	360 puntos	475 puntos

Para obtener el Suplemento superior hay que cumplir también una serie de criterios mínimos:

*	**	***	****	*****
60 puntos	60 puntos	85 puntos	100 puntos	110 puntos

1.2.3. La legislación hotelera española

Como bien se ha dicho anteriormente, según CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), España cuenta con 17 diferentes normativas hoteleras según las comunidades autónomas (CEHAT, 2010). No existe un sistema nacional de clasificación, aunque sí que tienen en común unos criterios básicos que han de cumplir.

Por ejemplo, los hoteles están obligados a tener en recepción, en un lugar visible, la tabla de precios actualizada y en la habitación se ofrecerá también información sobre las tarifas de servicios extras como por ejemplo lavandería o el room service.

Además, estos establecimientos deben de cumplir también unos requisitos generales sobre el sistema de protección de incendios e insonorización y en la entrada del establecimiento tener la placa que muestre la categoría del hotel. Estos son unos de los requisitos generales que deben cumplir todos los establecimientos hoteleros indistintamente de la categoría de estrellas.

La normativa también exige cumplir requisitos específicos de cada categoría. Por ejemplo, los hoteles de 1 estrella deben ofrecer habitaciones dobles de 12m² mínimo y la habitación individual de 7m² con cuarto de baño de 3,5m² mínimo. El edificio debe contar con ascensor. Para los hoteles de 2 estrellas los m² de la habitación doble ascienden a mínimo 14 y para la individual y el cuarto de baño siguen siendo los mismos. En este tipo de establecimientos están obligados a ofrecer también teléfono en la habitación, calefacción, ascensor y caja de seguridad. Los hoteles de 3 estrellas deben ofrecer en las habitaciones un m² más que los hoteles 2 estrellas y además de teléfono en la habitación, calefacción, ascensor y caja de seguridad deberán de ofrecer bar y aire acondicionado en las zonas comunes. En los hoteles de 4 estrellas, por ley, nos encontraremos habitaciones dobles de 16m² e individuales de 9m² y cuarto de baño de 4,5m² y tienen la obligación de ofrecer los mismos servicios que los hoteles de 3 estrellas. Los hoteles de 5 estrellas, por ley, se diferencian únicamente en los metros de las habitaciones y cuarto de baño, de manera que, en estos establecimientos las habitaciones dobles cuentan con un mínimo de 17 m² y las individuales con 10m²; los cuartos de baño ofrecen mínimo 5m² a disposición del cliente.

Estos son los mínimos que la ley nacional obliga a cumplir, a partir de aquí, cada Comunidad Autónoma regula su propia normativa hotelera.

1.2.4. La actual legislación hotelera de Cantabria

Tomando como referencia el Boletín Oficial de Cantabria, "el Decreto 81/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en el ámbito de la comunidad Autónoma de Cantabria", se analizará algunos de los puntos que actualmente son de cumplimiento obligatorio para que un hotel pueda optar a la categoría de cinco estrellas.

Hablamos de los hoteles de 5* puesto que es la máxima categoría a la que un hotel puede optar. Esta categoría es la que más requisitos debe cumplir y se debe distinguir por la calidad de sus servicios y productos. Por eso, vamos a estudiar, que es lo que por ley, nos deben de ofrecer este tipo de hoteles en Cantabria:

Lo primero, para que un hotel pueda conseguir la máxima categoría de estrellas que hay en la Comunidad Autónoma de Cantabria, cinco estrellas, debe contar con un edificio sobresaliente, un edificio que luzca y que sobresalga o bien por los materiales con las que se ha construido o bien por la historia del edificio o por la ubicación del mismo. Además de la ubicación, deberá de contar también con mobiliario, vajilla, ropa de cama y toallas de calidad superior.

Los hoteles de cinco estrellas están obligados a disponer de sistemas de calefacción y climatización en cada una de las habitaciones para que cada uno de los clientes, al estar la habitación puedan regular la temperatura según sus gustos y necesidades.

En cuanto al servicio de parking y garaje cubierto, la ley obliga a este tipo de establecimiento a ofrecer aparcamiento a un 45% del número total de habitaciones de las que el establecimiento dispone.

El servicio de maletero a disposición de los clientes que lo requieran, cuarto de equipajes y oficinas en cada una de las plantas es obligatorio también para este tipo de hoteles.

Las camas deben de cumplir también las medidas exigidas, de modo que en los hoteles de cinco estrellas nos vamos a encontrar con camas individuales de un mínimo de 2,00x1,05 m. y camas matrimoniales de 2,00x1,80 m.

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Asimismo, las habitaciones deben de cumplir con un número de metros cuadrados para que el hotel pueda optar a la categoría de cinco estrellas de modo que las habitaciones dobles estándar deben ofrecer un mínimo de 17m² y las habitaciones que disponen de salón, las llamadas Suites o Junior Suites, deben contar con un mínimo de 28m² entre las dos estancias sin incluir en estas superficies los cuartos de baño, aunque sí cuentan elementos como por ejemplo los armarios empotrados.

Los cuartos de baño deben contar con un mínimo de amenities, a parte del gel de baño y champú, un hotel de cinco estrellas deberá ofrecer set dentífrico, esponja para limpieza de calzado, gorro de baño, sistema anti vaho para los espejos, albornoz para cada y zapatillas de tela son también elementos obligatorios para los hoteles cinco estrellas de Cantabria.

Por último, el servicio de restauración es obligatorio para este tipo de hoteles. Se deberá ofrecer servicio de desayuno, pudiendo ser este tanto a la carta como buffet o con show cooking, almuerzo y cena, servicio de habitaciones las 24horas y además un almacén y cuarto de basuras para el restaurante.

1.3. Objetivos del Trabajo de Fin de Grado

Tal y como se ha señalado anteriormente, el objetivo principal del Trabajo se basa en analizar del sector hotelero de Cantabria para poder, de esta manera, conocer las características de la oferta y demanda hotelera de Cantabria y relacionar los resultados con la legislación vigente, con el fin de facilitar a los establecimientos hoteleros la posibilidad de poder conseguir mejorar su categoría y qué tipo de cambios se podrían hacer. Asimismo, para conseguir tal fin, se desarrollan los siguientes objetivos secundarios:

- Investigar, analizar y estudiar la actual legislación hotelera cántabra.
- Estudiar la legislación hotelera Europea, que ya se ha implantado en algunas comunidades autónomas españolas.
- Conocer la opinión de los clientes de los hoteles 5* de Cantabria sobre esta categoría en concreto.
- Conocer la opinión de los directores de hoteles de 4* de Cantabria sobre la actual legislación y sobre las peticiones de los clientes.

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Una vez hechos los estudios se hará una conclusión final que indique si sería oportuno que Cantabria sufriese un cambio de normativa hotelera teniendo en cuenta todo lo analizado.

1.4. Metodología

Para la realización de este Trabajo de Fin de Grado, se han utilizado fuentes primarias y fuentes secundarias de información.

Primeramente, se han manejado fuentes secundarias, para tener un conocimiento de la situación actual del sector, mediante páginas web, libros y folletos. En esta parte del Trabajo se trata de entender y conocer a fondo la ley que regula es sector hotelero en Cantabria y conocer también la ley que regula el mismo sector, pero a nivel europeo para de esta manera, haciendo una comparación entre ambas, entender que cambios se podrían hacer para mejorar la oferta en Cantabria y para que sea más fácil para los establecimientos hoteleros obtener mayor categoría de estrellas en caso de estar interesados en ello.

Posteriormente se ha decidido elaborar fuentes primarias mediante la ejecución de **50 encuestas realizadas a clientes** en dos de los tres hoteles de 5* de Cantabria. La encuesta, que se puede conocer en el anexo, contaba con 10 preguntas, de varios tipos: cerradas, abiertas, de múltiples opciones.

Una vez hechas las encuestas y analizados los resultados, sabiendo lo que los clientes opinan sobre las características de los actuales hoteles de 5* y sabiendo también lo que les gustaría cambiar o añadir, el siguiente paso es preparar otras **10 entrevistas dirigidas a directores de hoteles** de 4*. Estas entrevistas contaban con 10 preguntas, que se puede conocer también en el anexo, aunque en este caso, estas preguntas no eran fijas totalmente, sino que se iban añadiendo más siguiendo el hilo de la conversación e intentando exprimir al máximo la oportunidad que me ofrecieron de tener una cita personalmente con cada uno de ellos.

2. La capacidad de la oferta hotelera en Cantabria según sus clientes

En el siguiente capítulo se va a tratar de describir, lo que los clientes opinan sobre los servicios que ofrecen los hoteles 5* de Cantabria, lo que piensan que está bien tal y como esta o que es lo que se podría cambiar o añadir. De esta manera, una vez entendida y analizada la opinión del cliente, sabremos si es necesario realizar algún tipo de modificación en la legislación hotelera cántabra o si está bien y cumple con las expectativas que el cliente tiene a la hora de reservar su estancia en un establecimiento de estas características.

Aunque actualmente nuestro país está pasando una situación de crisis, durante los últimos años hemos podido observar como el número de los hoteles de 5* ha ido aumentando considerablemente en el país. Vemos que por una parte se establecen hoteles en edificios de nueva construcción y por otra parte se aprovechan también las casas, casonas palacios antiguos para establecer hoteles pequeños, con encanto (Cuenllas, 2008).

El hotel del futuro no es solamente tecnología y modernidad sino también grandes medidas de seguridad (Aguirre, 2008). Debido a los problemas terroristas que sufrimos actualmente, las personas se ven reacias a viajar, pero cuando lo hacen, buscan tranquilidad y sobre todo sentirse seguros, por eso es importante que los hoteles cuenten con cámaras de video vigilancia 24h, recepción las 24h y vigilancia en las zonas exteriores no tan solo a través de cámaras (Bigas, 2016). Teniendo en cuenta esto, en Cantabria, encontramos tan solo 3 hoteles 5* de los cuales, podemos observar que 2 de ellos son hoteles pequeños y el tercero es un hotel urbano de mayores características en cuanto a número de habitaciones y no solo, si lo comparamos con los dos restantes.

- **Eurostars Hotel Real:** Se trata de un hotel emblemático, que destaca no solo por el tipo de edificio con grandes ventanales y grandes salones de estilo francés sino también por el entorno en el que está situado: en frente de la Bahía de Santander, considerada una de las 10 bahías más bonitas del mundo. Este hotel en concreto cuenta con 114 habitaciones siendo el hotel de 5 estrellas más grande de Cantabria.

Imagen 3 Eurostars Hotel Real



Fuente: www.hotelreal.es

- **Hotel Costa Esmeralda Suites*******: trabajo durante muchos años con la categoría de 4 estrellas. Tras sufrir una importante reforma ha pasado a ser el Hotel Costa Esmeralda Suites***** ofreciendo una fusión entre estilo rural y moderno y además un toque automovilístico basado en coches y motos clásicos, frases de pilotos escritas tanto en las habitaciones como en las zonas comunes. Este hotel cuenta con 41 habitaciones.

Imagen 4 Hotel Costa Esmeralda Suites*****



Fuente: www.hotelensuances.es

- **Hotel Casa del Marqués*****:** se trata de un edificio gótico del siglo XV que fue la residencia del primer Marqués de Santillana, Don Iñigo López de Mendoza. Estamos ante un edificio con mucha historia y que pone a disposición de sus clientes tan solo 15 habitaciones, convirtiéndolo en el hotel 5 estrellas más pequeño de Cantabria pero no por eso deja de ser más importante sino al contrario, gracias al estilo tan clásico que ofrece, hace que sus clientes se sientan como si hubiesen retrocedido en el tiempo.

Imagen 5 Hotel Casa del Marqués *****



Fuente: www.hotelcasadelmarques.com/es/

Para analizar los gustos de las personas y lo que ellos consideran necesario e imprescindible a la hora de elegir un hotel he realizado una serie de preguntas a clientes de los hoteles de cinco estrellas de Cantabria anteriormente mencionados.

El cuestionario consta de 10 preguntas a las que los clientes debían de responder según el grado de importancia para ellos o si les parecía imprescindible o no lo que se les preguntaba. Los encuestados que han respondido este formulario fueron tanto parejas de fin de semana o de estancias de mayor duración como familias con niños menores de 12 años (la mayoría) que normalmente eligen una estancia mayor a dos días. La finalidad de este cuestionario es analizar si los clientes están a gusto con las condiciones que ofrecen este tipo de hoteles en

Cantabria y averiguar de esta manera si hay detalles que se podrían cambiar en la normativa para que de esta manera el cliente se sienta totalmente cómodo.

En cuanto a la primera pregunta, si consideran imprescindible que un hotel de cinco estrellas disponga de habitaciones Suites o Junior Suites (habitaciones de mínimo dos estancias separadas, habitación y salón) más del 95% de los encuestados consideran importante que los hoteles cuenten con este tipo de habitaciones.

Gráfico 1 Las Suites en un hotel 5*

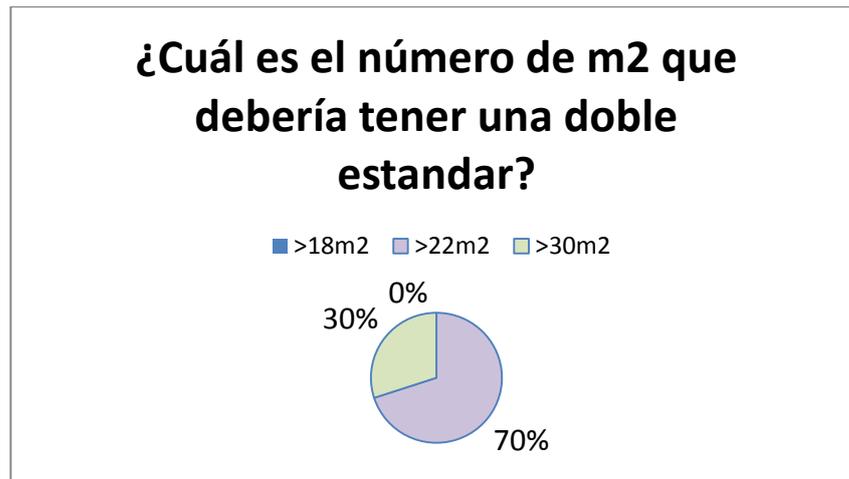


Fuente: Elaboración propia

Para los que viajan en familia este tipo de habitaciones, además de que disponen de mayor capacidad de personas, de esta manera es más económico que tener que reservar dos habitaciones, los padres tienen también más intimidad y eso suma puntos a favor. La mayoría de este tipo de habitaciones cuenta también con dos baños, uno para cada una de las estancias y eso también es un punto importante. Para los viajes en pareja, sin embargo, se eligen este tipo de habitación para ocasiones especiales.

En cuanto al mínimo de metros cuadrados que debería de tener una habitación doble estándar, podemos observar como lo que marca la ley, igual o superior a 18 metros cuadrados para los clientes de este tipo de hoteles se queda poco, por lo tanto, la mayoría prefieren habitaciones dobles estándar iguales o superiores a 22 metros cuadrados.

Gráfico 2m2 de una habitación

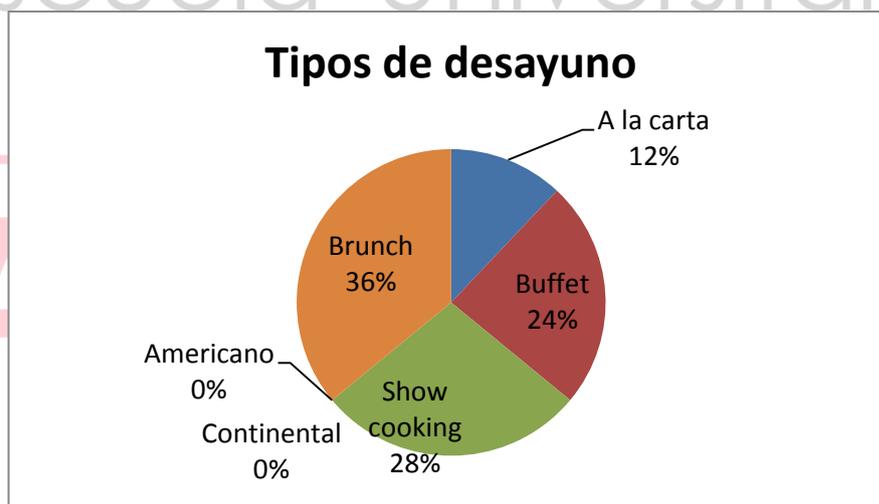


Fuente: Elaboración propia

Son un total de 70% los encuestados que prefieren que las medidas mínimas debieran de ser de 22 metros cuadrados, aunque hay también un porcentaje bastante alto, un 30% los que opinan que las medidas mínimas de una habitación doble estándar deberían de ser de 30 metros cuadrados.

En cuanto al tipo de desayuno que prefieren, las opiniones son mucho más compartidas:

Gráfico 3 Tipos de desayuno



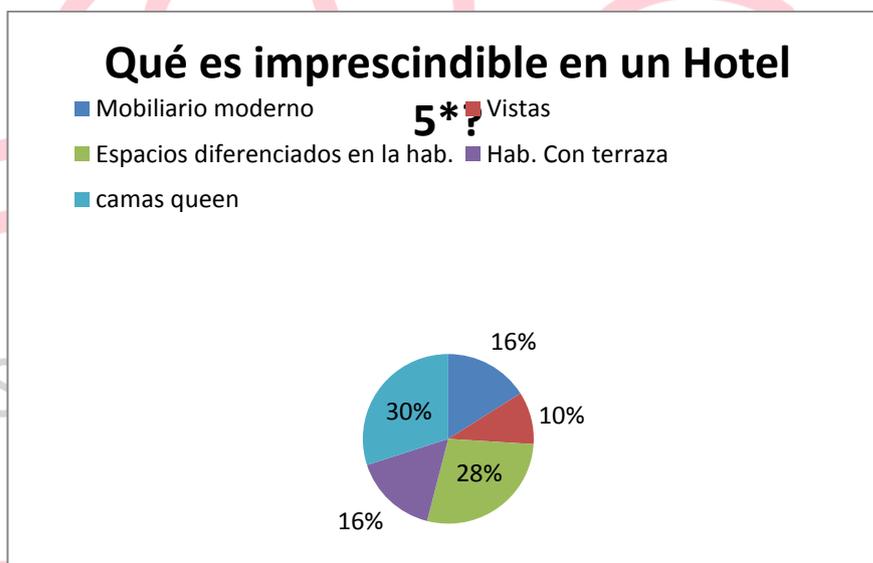
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico resultante de las respuestas proporcionadas por los encuestados, vemos como el "brunch" es el tipo de desayuno más elegido entre ellos, con un 36% entre los que

prefieren el "show cooking" y un 4% menos que prefieren el desayuno tipo buffet. De manera que, en este caso, dado que el desayuno americano y el continental no lo prefiere nadie y tan solo un 12% de los clientes prefieren un desayuno a la carta, se podría hacer un desayuno tipo buffet que incluya show cooking, es decir, que se les pueda hacer en el momento y delante de ellos tortilla francesa, huevos fritos, bacón a la plancha, etc y también darle el toque brunch, es decir, un horario bastante más amplio que el del desayuno.

En la pregunta sobre que es importante que tenga un hotel 5*, dando a elegir entre: mobiliario moderno, vistas al mar/panorámicas, que las habitaciones cuenten con espacios diferenciados, es decir, salón y dormitorio, habitaciones con terraza y camas queen, las respuestas han sido muy variadas:

Gráfico 4 ¿Qué es imprescindible en un hotel 5*?

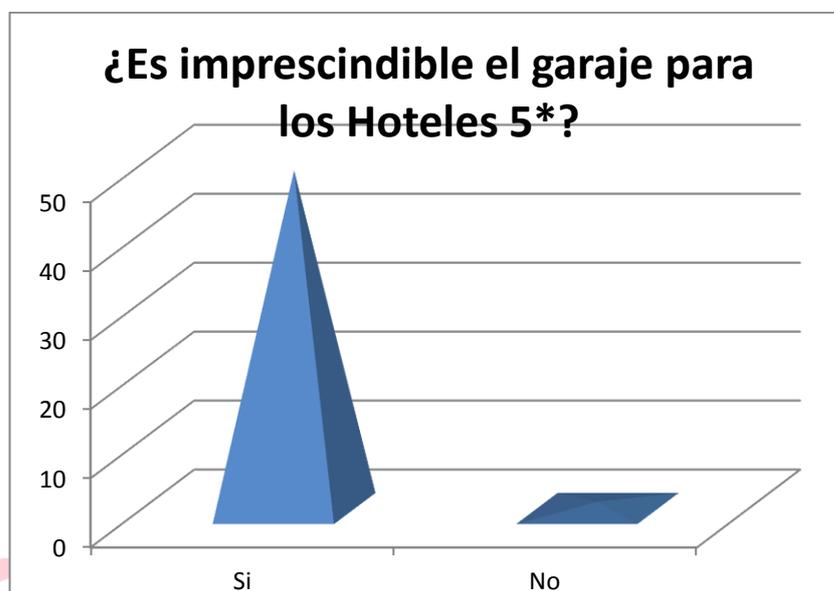


Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico, podemos observar que las vistas desde las habitaciones, al igual que el mobiliario moderno y las habitaciones con terraza son las características menos importantes para los clientes de los hoteles 5* de Cantabria. Lo que realmente califican éstos son el descanso y la comodidad de modo que las opciones más elegidas con diferencia han sido las camas queen y los espacios diferenciados en las habitaciones. De esta manera, si vienen en pareja tienen más espacio en la habitación para poder estar más cómodos y si viajan en familia pueden disfrutar de más intimidad, tanto padres como hijos.

Dadas las dificultades que hoy en día encontramos para aparcar, no sorprende que 49 de 50 encuestados se declinen por el "sí" en la pregunta de si el parking es un elemento imprescindible para los hoteles 5*.

Gráfico 5 El garaje en los hoteles 5*



Fuente: Elaboración propia

Y los mismos datos nos aportan en cuanto a si es importante que las habitaciones en este tipo de hoteles estén dotadas con equipamiento superior, como por ejemplo jacuzzi, secadores de pelo de mayor potencia, amenities que no se basen tan solo en champú y gel sino también set de afeitado, gorro de baño etc., zapatillas, albornoz. Tan solo una persona de los 50 encuestados considera que este tipo de equipamientos no son importantes para que un hotel pueda optar a la categoría de 5*.

El servicio de piscina exterior está muy solicitado por los clientes de los hoteles 5* de Cantabria. Según las encuestas el 72% de los clientes consideran que es imprescindible que un hotel de estas características cuente con este tipo de servicios. Además, según los clientes, la piscina debería de ser climatizada.

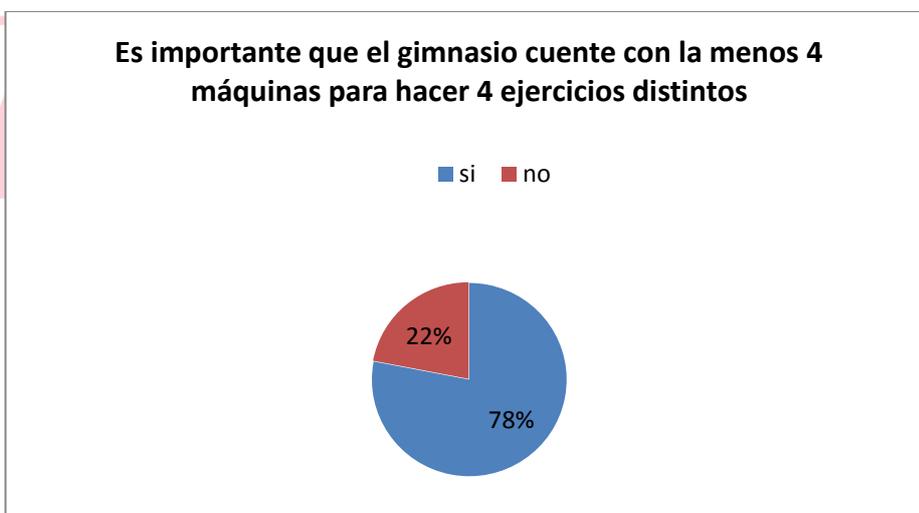
Gráfico 6 Piscina exterior climatizada



Fuente: Elaboración propia

Al igual que la piscina, el gimnasio está también muy demandado. Las personas se cuidan cada vez más y estamos cada vez más concienciados de que debemos llevar una vida saludable, incluso cuando nos encontramos de viaje; por eso, los clientes consideran que un gimnasio es imprescindible en un hotel 5*. El gimnasio, para cumplir los servicios que los clientes exigen, debe de ofrecer la posibilidad de practicar 4 ejercicios distintos en 4 máquinas distintas al menos. Con este requisito vemos que está de acuerdo el 78% de los encuestados, un 6% más que en el servicio de piscina y tan solo un 22% consideran que este servicio no es imprescindible para este tipo de hoteles.

Gráfico 7 Gimnasio en los hoteles 5*



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados exigen también equipamiento superior en las habitaciones y tan solo un 2% del total consideran que no es un requisito imprescindible. El equipamiento superior hace referencia a servicio de cafetera en la habitación o tetera, botón de apagado general de luces al lado de la cama, en caso de que la habitación disponga de bañera, que esta sea de hidromasaje, el secador tendrá mayor potencia, la TV será de tamaño grande y en caso de que sea Smart Tv son puntos a favor, asimismo, el servicio de wifi gratuito tanto en las habitaciones como en los espacios comunes es totalmente imprescindible para este tipo de hoteles. El servicio de carta de almohadas es también importante para el descanso de los clientes y que las habitaciones estén dotadas de aire acondicionado y calefacción para que cada uno pueda regular la temperatura de su habitación estando a gusto con ello.

En cuanto a los servicios que debería ofrecer un hotel 5*, he seleccionado 16 servicios, agrupados en 8 grupos, que los clientes debían de numerar del 1 al 5 siendo el 5 el más importante y el 1 el menos importante.

En primer lugar, el primer grupo de servicios infantiles que incluye canguro, piscina infantil y animación infantil, aplicando el ejercicio de Likert, según los resultados obtenidos, el servicio de piscina infantil es el más apreciado por los clientes, aunque los tres resultados en general son bastante bajos.

Tabla 1 Grado de satisfacción de los servicios infantiles

Servicios infantiles	-2 Nada de interés	-1 Poco importante	0 No necesario	1 Importante	2 Imprescindible	Total
Canguro	12	6	9	13	10	50
Piscina infantil	15	6	0	14	15	50
Animación	11	7	12	6	14	50
	Máximos					
Canguro	3	100		0,03		
Piscina Infantil	8	100		0,08		
Animación	5	100		0,05		

Fuente: Elaboración propia

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

El segundo grupo incluye servicios relacionados con el Front- Desk, es decir, recepción 24 horas, check-out y personal bilingüe. Según Likert, el servicio más valorado es el de recepción 24h seguido por el personal bilingüe. El menos valorado con diferencia es el check-out.

Tabla 2 Servicios de recepción

Servicios de recepción	-2 Nada de interés	-1 Poco importante	0 No necesario	1 Importante	2 Imprescindible	Total
Check out	4	7	9	11	19	50
Recepción 24h	0	1	3	9	37	50
Personal bilingüe	1	1	5	8	35	50
	Máximos					
Check-out	34	100	0,34			
Recepción 24h	82	100	0,82			
Personal bilingüe	75	100	0,75			

Fuente: Elaboración propia

Los equipamientos de las habitaciones incluyen los servicios de jacuzzi en la habitación, Smart TV y Variedad de canales. Entre estos, el más valorado es el servicio de Smart TV en la habitación con un 0,80 seguido por el servicio de variedad de canales. El servicio de jacuzzi en la habitación es el menos valorado con diferencia, tan solo 0,01.

Tabla 3 Equipamiento de las habitaciones

Equipamiento hab.	-2 Nada de interés	-1 Poco importante	0 No necesario	1 Importante	2 Imprescindible	Total
Jacuzzi en la Habitación	4	21	7	6	12	50
Smart tv	0	0	7	6	37	50
variedad canales	0	2	8	4	36	50
	Máximos					
Jacuzzi en la Habitación	1	100	0,01			
Smart TV	80	100	0,80			
Variedad de canales	74	100	0,74			

Fuente: Elaboración propia

Los servicios de comodidad hacen referencia al botones que ofrece ayuda a los clientes que lo solicitan a llevar las maletas, servicio de mayordomo y aparca coches. Entre estos, el más importante es el servicio de aparca coches seguido muy de cerca por el de botones. Desde luego el menos importante para los clientes de los hoteles 5* de Cantabria es el servicio de mayordomo.

Tabla 4 Servicios de comodidad

Servicios comodidad	-2	-1	0	1	2	Total
	Nada de interés	Poco importante	No necesario	Importante	Imprescindible	
Botones	5	7	12	11	15	50
Mayordomo	12	5	9	12	12	50
Aparca coches	8	4	10	10	18	50
	Máximos					
Botones	24	100	0,24			
Mayordomo	7	100	0,07			
Aparca coches	26	100	0,26			

Fuente: Elaboración propia

Por supuesto, en un hotel de 5 estrellas el servicio de restauración es muy importante y aquí se puede hablar desde el servicio de restaurante a la carta, cena fría y variedad de comidas hasta el room service. En este caso, los dos servicios más valorados han sido el restaurante a la carta y el room service.

Tabla 5 Servicios de restauración

Servicios restauración	-2	-1	0	1	2	Total
	Nada de interés	Poco importante	No necesario	Importante	Imprescindible	
Rte. carta	1	1	3	17	28	50
Cena fría	6	3	17	12	12	50
Room service	0	3	8	11	28	50
Variedad comidas	0	11	9	15	15	50
	Máximos					
Rte. a la carta	70	100	0,70			
Cena fría	21	100	0,21			

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Room service	64	100	0,64
Variedad de comidas	34	100	0,34

Fuente: Elaboración propia

Los clientes muchas veces viajan no solo por conocer y visitar sino también con el fin de descansar y relajarse, por eso servicios como spa, gimnasio y una carta con tratamientos de belleza podrían ser muy apreciados. Según las encuestas y el resultado del ejercicio de Likert, el máspreciado es el gimnasio seguido por el Spa.

Tabla 6 Salud y Bienestar

Salud y bienestar	-2	-1	0	1	2	
	Nada de interés	Poco importante	No necesario	Importante	Imprescindible	Total
Tratamientos belleza	5	5	18	7	15	50
spa	0	0	17	25	8	50
Gimnasio	0	5	15	11	19	50
	Máximos					
Tratamientos belleza	22	100	0,22			
Spa	41	100	0,41			
Gimnasio	44	100	0,44			

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a zonas comunes, al darles la opción de elegir entre sala de lectura y jardín, el más apreciado con diferencia es el jardín, quedándose la sala de lectura incluso con un resultado en negativo en el ejercicio de Likert.

Tabla 7 Zonas comunes

Zonas comunes	-2	-1	0	1	2	
	Nada de interés	Poco importante	No necesario	Importante	Imprescindible	Total
Sala de lectura	4	19	18	5	4	50
Jardín	0	0	4	12	34	50

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

		Máximos	
Sala de lectura	-14	100	-0,14
Jardín	80	100	0,80

Fuente: elaboración propia

Se ofrece también la posibilidad de elegir otro tipo de servicios, como por ejemplo en lavandería el servicio de limpieza en seco lo que supone entrega de la prenda prácticamente en el momento y también actividades turísticas realizadas por parte del hotel para sus clientes. Ambos reciben resultados altos y casi parecidos pero el que se diferencia es el servicio de limpieza en seco.

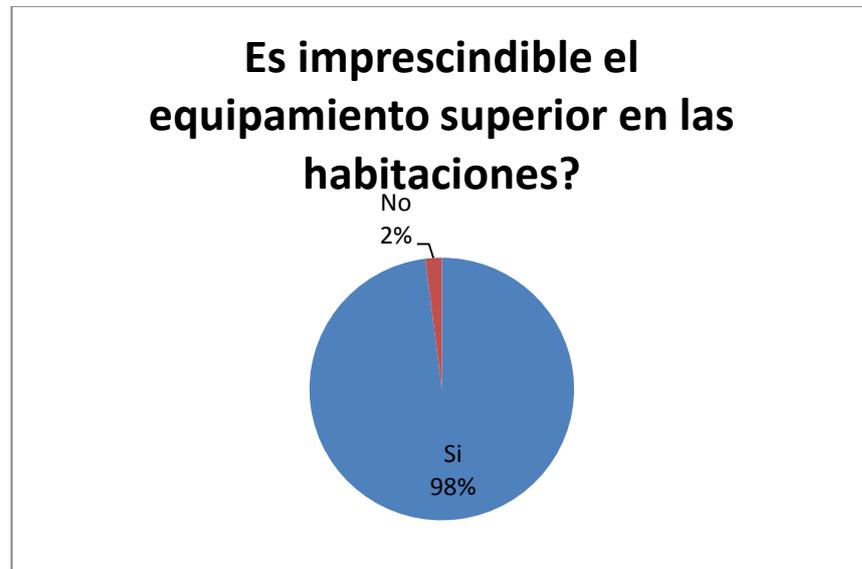
Tabla 8 Otros servicios

Otro servicios	-2	-1	0	1	2	
	Nada de interés	Poco importante	No necesario	Importante	Imprescindible	Total
Actividades turísticas	6	5	9	12	18	50
limpieza seco	1	6	11	10	22	50
		Máximos				
Actividades turísticas	31	100	0,31			
Limpieza en seco	46	100	0,46			

Fuente: elaboración propia

Para los clientes de los Hoteles 5*, es imprescindible que las habitaciones y las salas comunes estén equipadas con equipamiento de categoría superior, como por ejemplo un botón de apagado de todas las luces de la habitación al lado de la cama, servicio de té y/o café como cortesía del hotel en la habitación, sistema de climatización propio en cada habitación para que cada uno pueda regular la temperatura a su gusto, entre otros. Según las encuestas realizadas, el gráfico quedaría de la siguiente manera:

Gráfico 8 Equipamiento de las habitaciones



Fuente: Elaboración propia

Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

3. La valoración de los hoteles 4* de Cantabria según sus gestores

Una vez analizada la valoración de los hoteles de 5* de Cantabria a través de sus clientes, en el siguiente capítulo se va a trasladar esos aspectos destacados con la valoración que tienen sus gestores al respecto. Para poder hacer una valoración sobre lo que los clientes exigen, era interesante conocer también las opiniones de los directores de hoteles de 4*, saber si les interesaría pasar a la categoría de 5* y por qué les interesa o por qué no.

Por ello, me reuní con varios directores de hoteles de 4 estrellas a los que les hice unas pocas preguntas para poder hacerme una idea sobre lo que ellos piensan en cuanto a la actual legislación hotelera cántabra, sobre lo que los clientes exigen y sobre todo, lo que ellos están dispuestos a ofrecer.

En cuanto a la pregunta "¿qué opina sobre la actual legislación Hotelera de la Comunidad Autónoma de Cantabria; cambiaría o añadiría algo?", unos pocos de los entrevistados no quisieron contestar a la pregunta puesto que consideraban de esta manera entraban en temas políticos sobre los que no debían opinar. Realmente, ninguno de los encuestados ha querido responder directamente a esta pregunta dando contestaciones muy por encima. Uno de ellos, en concreto, me comenta que tal vez el problema es que la actual legislación se basa mucho en temas de medidas de pasillos, habitaciones, en general en puntos más generales y en instalaciones y no hace tanta referencia a la calidad de los servicios y productos que ofrecemos en los hoteles. Temas como por ejemplo personal bilingüe, al menos en recepción, o que hable al menos dos idiomas, que los empleados sean profesionales y que cuenten con la formación necesaria para trabajar en este tipo de establecimientos que los productos que ofrecemos sean de primera; en este tipo de cosas la legislación no hace referencia, y a lo mejor es algo que se podría añadir a los puntos "técnicos" porque es importante contar con equipamiento moderno e instalaciones de lujo, pero eso no es lo más importante ni nos ayuda a ser los mejores. Actualmente destacamos, sin duda, por el trato humano; es lo que los clientes buscan.

Otro de los encuestados opina que la legislación no es lo único y más importante a la hora de recibir clientes para hoteles cinco estrellas. Opina que nos falta promoción de la comunidad, "buena promoción" dice él. Tenemos muchos recursos todavía no explotados, como el gastronómico, por ejemplo. Aquí en Cantabria ofrecemos turismo cultural, de sol y

playa, religioso, espeleológico, activo, sin embargo, el turismo gastronómico es el que menos promoción recibe a pesar de contar con varias zonas que nos ofrecen productos buenísimos, como por ejemplo las patatas en Valderredible, los limones de Novalés, los sobaos y quesadas de la zona de Selaya, orujos y quesos en la zona de Potes. Quedan puntos pendientes de trabajar y promocionar, por eso, la legislación no es lo más importante.

Los encuestados opinan que detalles como por ejemplo las medidas de los pasillos de los hoteles de cinco estrellas, que deben tener al menos 1,75m de anchura no son tan importantes. Si el edificio que tenemos es singular, como el Hotel Casa del Marqués de Santillana del Mar, es un edificio que ha podido optar a esta categoría gracias a que el edificio ha sido la antigua casa del primer Marqués de Santillana. Se trata de un edificio que data del siglo VX y es de arquitectura gótica. Por supuesto que este tipo de edificios no se pueden hacer modificaciones para poder alcanzar los mínimos que exige la legislación, pero lo compensa con otros detalles como la singularidad del edificio en este caso.

En cuanto al espacio de la habitación, la legislación marca un mínimo de 17m² y los clientes (un 70% de los clientes encuestados) opinaban que el mínimo debería de ser 22m². Este podría ser el punto que menos cambiarían los hoteleros. Opinan que por supuesto, cuanto más amplias las habitaciones mejor para los clientes, pero para ellos, esas medidas suponen menos habitaciones en caso de que el edificio esté ya construido. En el caso de algunos hoteles de Santander, por ejemplo, el edificio les permite ofrecer a sus clientes habitaciones muy amplias, sin embargo, en otros hoteles ofrecer esas medidas les implica menos habitaciones y eso han dejado claro que no interesa a no ser que el edificio se vaya a construir y puedan amoldarse a esas medidas desde un principio. Opinan que muchas veces los clientes exigen demasiado y hay mucha diferencia entre lo que los hoteleros están dispuestos a ofrecer por un precio y lo que el cliente exige.

Los espacios diferenciados en las habitaciones, salón y uno o dos dormitorios, suponen tener mucho más espacio. Es verdad que todos los hoteles cuentan con al menos una habitación de estas características para ocasiones especiales, como la noche de bodas o para personas especiales, pero tampoco estarían dispuestos a renunciar a dos o tres habitaciones dobles estándar para tener una de estas características. Los hoteleros creen que en los meses de verano, sí que pueden dar uso a este tipo de habitaciones con este tipo de características, pero el resto del año cuentan con clientes en gran parte de negocios que normalmente no vienen interesados por habitaciones de este tipo.

El tema del garaje privado del hotel sí que es un punto donde un 99% de los encuestados han coincidido que es fundamental y lo mínimo que un hotel de cinco estrellas podría ofrecer a sus clientes. Actualmente vemos que en todas las grandes ciudades españolas nos resulta muy difícil y caro aparcar por eso los hoteleros consideran que es muy importante poder ofrecerle al cliente la tranquilidad de llegar al hotel y tener un sitio seguro donde aparcar, poder mover el coche sin tener el miedo de no poder volver a encontrar plaza y esto sobre todo en los sitios donde el hotel está muy cerca de la playa. Todos los directores entrevistados dicen que ofrecen parking o garaje y todos son de pago. Este es uno de los pocos puntos en los que tanto hoteleros como clientes se ponen de acuerdo, en las encuestas realizadas a los clientes de los hoteles de cinco estrellas, un 99% de ellos consideraban imprescindible también el que el hotel ofrezca la posibilidad de aparcar.

En cuanto a los desayunos, a gran parte de los encuestados les llamaba la atención el "show cooking", es decir, ofrecerles a los clientes la posibilidad de prepararles en el momento y delante de ellos platos de desayuno como tortilla francesa, huevos fritos o tortitas. En cuanto a esto los directores vuelven a coincidir con los clientes en que es un servicio interesante que a los clientes les gusta y les llama la atención y por parte del hotel tampoco supone demasiado. El 80% de los directores encuestados han contestado que todavía no disponen de este servicio pero que están trabajando y teniendo en cuenta este punto para que en un futuro no muy lejano puedan ofrecer a sus clientes esta posibilidad de desayuno. En otros sitios, no se pueden plantear este tipo de desayunos dado que requiere algo más de espacio del que al menos de momento no pueden disponer y en otro de los hoteles de Santander, de momento, es una forma de desayuno que solamente ofrecen durante la temporada alta, en verano porque es cuando más clientes optan por contratar este servicio y cuando resulta más rentable. El resto del año, como decían anteriormente, gran parte de los clientes son clientes de negocios que muchas veces salen del hotel muy pronto por la mañana y apenas tienen tiempo para tomarse un café.

La valoración general sobre la hotelería en Cantabria, saca temas también de promoción turística, estacionalidad, precios, redes sociales a parte de la legislación.

Los entrevistados hablan de la promoción turística, opinan que a Cantabria todavía le hace falta mucha promoción, como bien decía antes, todavía hay recursos que no están bien explotados y que no se hace nada por promocionarlos. Los turistas llegan a Cantabria deseosos de probar los productos y los platos típicos de la región, sin embargo, a pesar de

las delicias alimenticias con las que contamos, no ofrecemos ni siquiera unas rutas gastronómicas.

Otro punto importante en cuanto a la hotelería y restauración de Cantabria es la estacionalidad de la región. Nos encontramos actualmente con una temporada alta que dura desde principios de mes de julio hasta la primera o segunda semana del mes de septiembre, todo dependiendo del tiempo. Durante este período, nos encontramos con días festivos o fiestas locales durante las cuales somos incapaces de hacer frente al montón de turistas y locales deseosos de venir a pasar los días a la ciudad o pueblo, salir a la calle a pasear, a comer, a tomar algo. Si nos fijamos, todos los eventos que hay solo pasan en verano durante la temporada alta. Fiestas, días festivos, festivales, mercados, conciertos, etc, solamente se organizan en verano y a lo mejor este es un punto que podríamos intentar cambiar. Está claro que, durante la temporada alta, con el buen tiempo vamos a contar con turistas que eligen Cantabria como destino turístico, ahora debemos trabajar para atraer gente a Cantabria durante el resto del año. Las redes sociales son las que más nos ayudan actualmente a promocionar y a hacer publicidad de nuestra región. Vemos como las generaciones más jóvenes prácticamente crecen con dispositivos móviles, Tablet y ordenadores, desde pequeño son capaces de hacer cosas que nosotros prácticamente ni sabemos así que ahora mismo, esta es la mejor opción para la promoción turística; es sin duda la manera más fácil de llegar a todo el mundo. Vemos como desde los más pequeños hasta los más mayores tienen cuentas en redes sociales como por ejemplo Facebook, Twitter o Instagram. En estas redes sociales pueden encontrar toda la información que desean, desde fotos de amigos e información acerca de ellos, hasta informativos y publicidad.

La tecnología es muy importante en este sector turístico porque nos ayuda con la promoción, venta, atención al cliente vía mail, por ejemplo, aunque el cara a cara no deja de ser el más importante. Los clientes quieren y les gusta tener el trato humano, si tienen alguna queja, darles la posibilidad de que lo hagan directamente y que reciban una respuesta de inmediato. Los clientes no quieren hablar con máquinas. Por eso en todo momento debemos estar en contacto con el cliente y una manera de hacerlo es por ejemplo el pago; muchos establecimientos quieren que el pago de la estancia se efectúe en el momento de la entrada pero si lo hiciésemos a la salida, de esta manera podemos tener más contacto con el cliente, tenemos la posibilidad de preguntarle si ha estado a gusto, si se han cumplido sus expectativas, si ha habido alguna cosa que en su opinión se podría mejorar, cambiar o añadir, y eso es bueno para el establecimiento porque de esta manera sabemos cuáles son

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

las preferencias de los clientes y en caso de que haya alguna queja, en vez de que esta llegue directamente a web de viajes como por ejemplo Tripadvisor, le llega primero al establecimiento y muchas veces conseguimos evitar que se haga pública.

Para ser un 5 estrellas, además, debemos estar a la venta con precios muy altos, precios que nos hagan pensar que el establecimiento nos va a ofrecer lujo, atención y productos de primera y mucha exclusividad, no podemos ofrecer una habitación doble estándar por poco más dinero que una habitación doble estándar de un hotel de 4 estrellas.

Les he hecho a los directores la pregunta de ¿por qué tan solo 3 hoteles de cinco estrellas en Cantabria? La mitad de los entrevistados me han contestado que Cantabria es un región que, como ya hemos dicho antes, cuenta con mucha estacionalidad y el tiempo es un factor clave y fundamental a la hora de que los turistas la elijan como destino de vacaciones, por eso, salvo la temporada alta que es cuando tenemos varios tipos de turistas, durante la temporada baja, que es el resto y gran parte del año, contamos con turistas de negocios que vienen a Cantabria para celebrar congresos, reuniones de trabajo, conferencias, etc.

Los hoteles de cinco estrellas se relacionan con la palabra lujo y el despilfarro, por eso, una vez llegada la crisis, los códigos deontológicos de médicos, abogados, etc. han prohibido que éstos al viajar para un congreso, conferencia, reunión de trabajo se alojen en este tipo de hoteles; entienden que si el país está en situación de crisis, con muchas personas malviviendo, sin poder llegar a fin de mes o sin trabajo y ninguna ayuda, ellos no pueden alojarse en este tipo de hoteles que ofrecen tanto lujo. Por ello, muchos hoteleros hoy en día, prefieren quedarse con la categoría de 4 estrellas ofreciendo todo el confort de un hotel de 5 estrellas para no cerrarse las puertas a los turistas que les visita la mayor parte del año.

Coincide que esta mitad de entrevistados, que opinan lo anteriormente dicho, son directores de hoteles localizados en Santander ciudad, la otra mitad, entrevistados de hoteles en zonas de pueblos más pequeños que solamente cuentan con turistas por el atractivo turístico y playas, opinan que poder optar a una categoría de 5 estrellas es una inversión demasiado grande y que muchos clientes no están dispuestos a pagar. Dicen que para ser un hotel de 5 estrellas el precio debe ser muy alto, y si ponemos esos precios tan altos los clientes que vienen a pasar un fin de semana a Santillana del Mar, por ejemplo, no están dispuestos a pagarlo. Por lo tanto, estos hoteleros prefieren quedarse con la categoría de 4 estrellas y precios algo más bajos para tener más ocupación.

4. Conclusiones

Una vez analizadas todas las fuentes primarias, es decir, tanto las encuestas hacia los clientes como las entrevistas a los gestores de hoteles 4* de Cantabria, como las fuentes secundarias, se han podido extraer varias conclusiones:

- En primer lugar y lo que más me ha llamado la atención, es la diferente perspectiva que tienen los directores de los hoteles de 5* de Cantabria, es decir, he entrevistado en hoteles de Santander y también en hoteles ubicados en Santillana del Mar, Suances y he notado mucha diferencia entre los directores de los hoteles ubicados en Santander ciudad y los hoteles de pequeños municipios.

Mientras los hoteles de los pequeños municipios podrían llegar a plantárselo, los de la ciudad ni se llegarían a plantear actualmente el cambio a 5*, gran parte de ellos, argumentando lo mismo: la mayor parte del año, en Cantabria, sobrevivimos en los hoteles gracias al turismo de negocios, a congresos médicos o de abogados, etc. que se celebran en la ciudad o en la región. Una vez llegada la crisis, el código deontológico ha cambiado, de manera que los hoteles de 5* se asocian al lujo y al despilfarro y entienden que no es ético, mientras el país está en crisis, mientras hay mucha población que lo está pasando mal por problemas económicos, que ellos se alojen en hoteles de lujo.

Por lo tanto, hacer un cambio de categoría del hotel, para los que están ubicados en la ciudad, supondría tener menos clientes y a eso todavía no están dispuestos los empresarios hoteleros de Santander.

- Una vez sabiendo esto, llego también a la conclusión que en nuestra comunidad, el tipo de cliente que prefiere el hotel 5*, son los clientes que viajan en familia, en pareja, clientes que prefieren las escapadas románticas, de fin de semana, que viajan para relajarse y escapar del estrés diario. Por eso, Cantabria cuenta con 3 hoteles de 5* y dos de ellos están situados en localidades como Suances o Santillana del Mar.

- Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas realizadas a los clientes en los hoteles de 5* de Cantabria, veo que sus expectativas en cuanto a metros de la habitación, por ejemplo, coinciden más bien con la normativa hotelera europea que

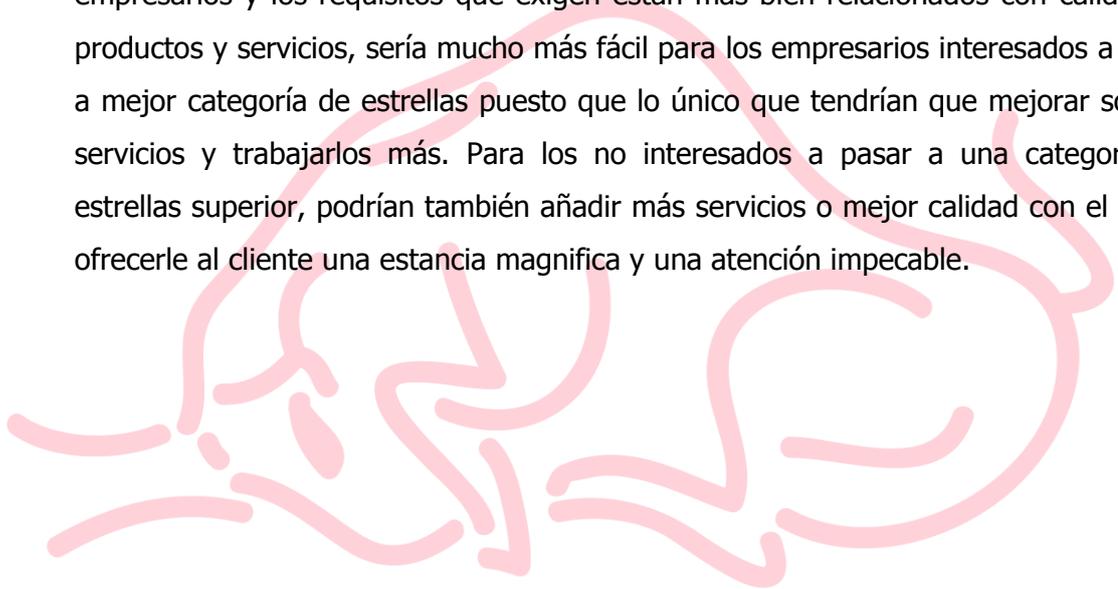
Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

con la cántabra. Hoy en día, los clientes se fijan más en los servicios, en la atención, en la calidad y no les interesa tanto los aspectos físicos del establecimiento como la tipología del establecimiento, metros del pasillo.

- La normativa hotelera cántabra se basa en gran parte en aspectos físicos, como por ejemplo metros de los pasillos, número de habitaciones, tipo de edificio y no hace tanta referencia a calidad del producto, profesionalidad y estudios del personal y eso es lo que el cliente demanda actualmente, por lo tanto, creo que la normativa actual no debería de sufrir cambios necesariamente sino que debería de añadir artículos que hiciesen referencia a este tipo de cosas que los clientes demandan.
- Los empresarios hosteleros deberían escuchar más a sus clientes, aprovechar las opiniones de páginas de viajes tan importantes como tripadvisor, donde estos pueden describir como han sido sus estancias, muestran sus críticas y por otra parte valoran lo bueno que han vivido. Este tipo de comentarios a menudo se trabajan con el fin de tener una buena puntuación en este tipo de páginas, pero un 90% de los empresarios se olvidan de mejorar esas críticas.
- Aunque es verdad que la legislación hotelera cántabra se basa más en aspectos físicos del establecimiento que en calidad del producto y en servicios que se deben de ofrecer, gracias a las entrevistas realizadas a los gerentes de los hoteles de 4 estrellas de Cantabria, he podido llegar a la conclusión de que la mentalidad de los hosteleros ha ido cambiando de manera considerable durante los años, es decir, ahora se trabaja mucho más el trato con el cliente, se intenta ofrecer atención en varios idiomas para que el cliente este cómodo, ofrecer atención personalizada y hacer que el cliente se sienta único e importante para nosotros, de esta manera el cliente quedará mucho más contento y las posibilidades de repetir son mucho más altas.
- Según las conclusiones sacadas una vez hechas y analizadas las entrevistas de los gerentes de los hoteles, está claro, que en caso de modificación o adaptación de otros artículos a la actual legislación hotelera cántabra el cambio no debería de ser repentino y totalmente rígido en el caso de los establecimientos hoteleros ya existentes. Los cambios deberían de ser totalmente obligatorios para los nuevos establecimientos, pero los antiguos deberían de tener un tiempo para que puedan

cambiar lo que implica los servicios que se ofrecen, y que sea más flexible a la hora de cambios físicos puesto que esto llevaría al empresario hotelero a hacer reformas y muchas veces, dependiendo de la tipología del edificio, es prácticamente imposible realizar cierto tipo de cambios.

- Si la legislación hotelera europea se implantara en nuestra comunidad, dado que las condiciones que esta ofrece son mucho más cómodas, tanto para clientes como para empresarios y los requisitos que exigen están más bien relacionados con calidad de productos y servicios, sería mucho más fácil para los empresarios interesados a pasar a mejor categoría de estrellas puesto que lo único que tendrían que mejorar son los servicios y trabajarlos más. Para los no interesados a pasar a una categoría de estrellas superior, podrían también añadir más servicios o mejor calidad con el fin de ofrecerle al cliente una estancia magnífica y una atención impecable.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

5. Referencias

5.1. Webgrafía

Aguirre, L. (2008) "España tiene la mejor planta hotelera de Europa". Madrid
http://www.cehat.com/adjuntos/fichero_2559_20080108.pdf [último acceso: 28 noviembre]

Aritta de Lio. 2016. "Orígenes de la hotelería".
<https://es.scribd.com/doc/90893669/Origenes-de-La-Hoteleria> [último acceso: 10 noviembre 2016]

Bigas, M. (2016) "Terrorismo y turismo: como los atentados están cambiando el sentido del riesgo". Barcelona.
<http://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20160721/403346975482/miedo-turismo-binomio-imposible-percepcion-riesgo.html> [último acceso: 28 noviembre]

CEHAT, 2010. "Clasificación Hotelera de España" <http://www.cehat.com/frontend/cehat/El-Sistema-De-Clasificacion-Hotelera-En-Espana-vn2681-vst300> [último acceso: 24 noviembre 2016]

Cuenllas Soler, A.; Haack, C.; Nasser, R.; Ranera, I.; Tierno, C. 2008 "Gestión de hoteles"
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573273> [último acceso: 24 noviembre 2016]

Esquembre Martínez, N. J. (2015) "Análisis de la clasificación hotelera en España y su repercusión en la expansión empresarial". Grand Tour: Revista de investigaciones Turísticas. Nº12. 2015. Pág. 121- 150.

FITUR (2016). Presentación. Información general
http://www.ifema.es/fitur_01/Informacion_general/Presentacion/index.htm [último acceso: 28 noviembre]

Guede, A. (2009). "Nace Hotelstars unión, único sistema de clasificación hotelera para siete países europeos". http://www.hosteltur.com/65353_nace-hotelstars-union-unico-sistema-clasificacion-hotelera-siete-paises-europeos.html [último acceso: 22 noviembre 2016]

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

Gutierrez, S. 2015. "El 80% de los hoteles de España tienen más de 20 años" en el Periódico Economía <http://www.elperiodico.com/es/noticias/economia/los-hoteles-espana-tienen-mas-anos-4263515> [último acceso: 24 noviembre 2016]

HOTEL CASA DEL MARQUÉS (2016) <http://hotelcasadelmarques.es> [último acceso: 17 noviembre 2016]

HOTEL COSTA ESMERALDA SUITES*****. (2016) <http://hotelensuances.es/> [último acceso: 17 noviembre 2016]

Hotel María Cristina (2016). "Historia del Hotel María Cristina" <http://www.hotel-mariacristina.com/historia-del-hotel-maria-cristina-san-sebastian> [último acceso: 20 octubre 2016]

HOTEL REAL (2016). <http://www.hotelreal.es/> [último acceso: 15 noviembre 2016]

Hosteltur. 2002 "La planta hotelera española destinará la mayor parte de sus inversiones a la renovación de sus instalaciones" http://www.hosteltur.com/06968_planta-hotelera-espanola-destinara-mayor-parte-sus-inversiones-renovacion-sus-instalaciones.html [último acceso: 17 noviembre 2016]

Iberia (2016). "Volando desde 1927" <http://grupo.iberia.es/portal/site/WebCorporativa/menuitem.e01c67469bc051bd5c3bd55cf34e51ca> [último acceso: 28 noviembre]

La Vanguardia (2014). "El Meliá Don Pepe, hotel pionero del lujo en Marbella, cumple medio siglo" <http://www.lavanguardia.com/viajes/20140701/54411449701/melia-don-pepe-hotel-pionero-lujo-marbella-cumple-medio-siglo.html> [último acceso: 28 noviembre]

Riu Hotels & Resorts. (2016) http://www.riu.com/es/Acerca_de_RIU/historia.jsp Historia. [último acceso: 28 noviembre]

Santamaria, P. (2014). "Paradores: el origen de una seña de identidad española"
<http://www.abc.es/viajar/alojamientos/20140708/abci-paradores-turismo-historia-201406271252.html> [último acceso: 18 octubre 2016]

Talón Baslletero, P. (2009) "Dirección de alojamientos hoteleros, extrahoteleros, spas y restaurantes". <http://tdrecerca.pbworks.com/f/Historia+Hoteleria.pdf> [último acceso: 6 octubre 2016]

5.2. Bibliográficas

Boletín Oficial de Cantabria. 2010. "Decreto 81/2010, 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria". BOC Núm. 235. Cantabria

Contreras, C. (2005). "Aspectos generales de turismo y alojamiento". T.S.U Turismo – INCE Turismo Aragua. Venezuela.

Gallego, J. F. 2002. "Gestión de Hoteles. Una nueva visión". Editorial Paraninfo

Gallego, J. F. 2001. "Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurante". Editorial Paraninfo.

Guevara Plaza, A. J., Aguayo Maldonado, A., Caro Herrero, J.L., Galves Rojas, S. 2000 "Innovaciones tecnológicas en los sistemas informáticos de gestión hotelera". Estudios turísticos. Nº 146. Pág 3-10.

Mestres Soler, J. R. (1995). "Técnicas de Gestión y dirección Hotelera". Editorial Gestión 2000. Madrid.

Moreno Garrido, A. (2015) "Madrid 1912. El reto del turismo". Nº 37. 2015. Pág. 23 - 44.

6. Anexos

6.1. Encuestas clientes 5*

Se trata de una encuesta el estudio de un trabajo de fin de grado "Cambio de la normativa para los hoteles de 5* de Cantabria" de la Escuela Universitaria de Turismo Altamira.

La finalidad de esta encuesta es analizar si los clientes de los Hoteles de 5* de Cantabria están realmente satisfechos con las condiciones que estos ofrecen y averiguar qué tipo de cambios se podrían realizar en la normativa.

BLOQUE 1: EDIFICIO

1. Le parece imprescindible, para que un Hotel pueda optar a la categoría de 5*, que disponga de Suites?
 - Si
 - No
2. ¿Cuál de estas 3 medidas de habitaciones le parece que sería la adecuada para una habitación estándar propia de un hotel de 5*?
 - Igual o mayor a 18m²
 - Igual o mayor a 22m²
 - Igual o mayor a 30m²
3. ¿CON QUE TIPO DE BUFFET DEBERÍA CONTAR UN HOTEL DE 5*?
 - Desayuno a la carta
 - Desayuno tipo buffet
 - Cocina en directo (tortilla francés, huevos fritos..)
 - Desayuno continental
 - Desayuno americano
 - Brunch (desayuno tipo buffet pero con un horario más amplio)
4. Es imprescindible que un hotel 5* tenga:
 - Mobiliario moderno
 - Vistas al mar/ panorámicas
 - Espacios diferenciados en la habitación (salon y dormitorio)
 - Habitaciones con terraza
 - Camas queen (1,80m)

BLOQUE 2: INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO

5. Enumera de 1 a 5 cuál de los siguientes servicios le parecen más importantes para un hotel 5*
 - Sala de lectura/biblioteca

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

- Gimnasio
 - Spa
 - Jardín
 - Jacuzzi en la habitación
 - Smart Tv en la habitación
 - Contar con una gran variedad de canales de televisión
 - Canguro para niños
 -
6. Es un criterio imprescindible que para que un Hotel pueda tener las 5* tenga Garaje?
- Si - No
7. Le parece imprescindible que el Hotel disponga de equipamiento superior (botón central para iluminación de la habitación en el cabecero de la cama, mini bar, café o té en la habitación...)

BLOQUE 3: SERVICIO

- 8.Cuál de los siguientes servicios te parecen más importantes? (Enumera del 1 al 10 según importancia)
- Room service 24 horas
 - Recepción 24 horas
 - Servicio de "cena fría"
 - Restaurante a la carta
 - Cocina Regional
 - Personal bilingüe
 - Check-out automático desde la habitación
 - Aparca coches
 - Botones
 - El restaurante debe ofrecer diferentes variedades de comidas(tradicional, española, japonesa, China...)
 - Limpieza en seco (entrega en 24horas)

BLOQUE 4: OCIO

9. Es importante que el gimnasio cuente con al menos, 4 máquinas para hacer cuatro ejercicios distintos
- Si -No
10. Disponer de piscina climatizada en el exterior
- Si - No
11. Disponer de servicios como (enumera del 1 al 5 según mayor importancia):
- Canguro
 - Programa de animación
 - Tratamientos de belleza
 - Piscina infantil

Trabajo de Fin de Grado: "Cambio de normativa para la categorización de hoteles en Cantabria"

- Mayordomo
- Actividades turísticas concertadas como por ejemplo, visitas guiadas, actividades al aire libre, deportes de aventura

6.2. Entrevista directores hoteles 4*

1. ¿Qué opina sobre la actual legislación Hotelera de la Comunidad de Cantabria? ¿Cambiaría algo en la legislación?
2. ¿Le parece interesante para su Hotel que la legislación sufra un cambio para que los hoteles tengan más facilidad a pasar a más categoría?
3. ¿Lee parece imprescindible que para que un hotel pueda optar a 5* tenga que tener un mínimo en el pasillo de 1,75m?
4. He encuestado algunos clientes de los Hoteles de 5* de Cantabria, opinan que la medida mínima de una habitación doble estándar en este tipo de hoteles debería de ser igual o mayor a 22m² mientras que la medida mínima que exige la ley, está bastante por debajo, 17m², cree que el cliente exige demasiado?
5. Según las encuestas realizadas, los clientes consideran imprescindible que las habitaciones cuenten con espacios diferenciados, se ha barajado esa posibilidad en su hotel?
6. A la gran mayoría les gusta la idea de desayuno tipo buffet con show cooking, se ha barajado esa posibilidad en su hotel?
7. Las habitaciones deben estar también dotadas de equipamiento superior (EXPLICA QUE ES EQUIPAMIENTO SUPERIOR), les interesaría en su establecimiento adaptarse a esto para pasar a otra categoría o le parece que lo que los clientes exigen es demasiado?
8. Otra característica importante para los clientes 5* de esta comunidad es que el hotel cuente con piscina exterior y que además ésta sea climatizada? Que piensa al respecto? ¿Por qué cree que en Santander apenas encontramos hoteles que disponga de piscina exterior a pesar de la clara demanda que tiene?
9. Todos nuestros encuestados creen que es fundamental disponer de garaje, ¿cree usted que también es imprescindible?
10. ¿Qué valoración general tiene sobre la hotelería de Cantabria, especialmente comparándola con otras comunidades autónomas de España?, ¿en qué aspectos podríamos mejorarla?.