

# Trabajo final de graduación

Licenciatura en Administración Hotelera

Y

Licenciatura en Gestión Turística

## *Programa de Recategorización de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba*



**Galvez, María Paula**

**2011**

---

## **Programa de Recategorización de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba**

El presente trabajo final de graduación consiste en el desarrollo de un programa que tiene como objetivo lograr la recategorización de los alojamientos de tipo hotelero de la Provincia de Córdoba. Éste, se configura como una herramienta de estímulo al sector, con el fin de asistir a las empresas para que reinviertan y revaloricen sus establecimientos.

Para alcanzar la propuesta descrita se realizó un relevamiento de los establecimientos de tipo hotelero de la provincia en función de las exigencias de la normativa vigente, un diagnóstico del sector hotelero, un estudio de las preferencias de la demanda y un análisis de las posibles barreras para lograr la recategorización.

Una vez concluida esta investigación, se pudieron determinar estrategias que promueven la recategorización de los alojamientos, permitiendo alcanzar beneficios para los actores involucrados, a la vez que lograr una mejora en la competitividad del destino Córdoba y del sector de alojamientos.

### **Cordoba`s Recategorisation Program for Tourist Accommodation**

The following final graduation project consists of the development of a program that aims to achieve the reclassification of the accommodations in the province of Cordoba. It is a tool designed to assist the companies and encourage them to reinvest and reevaluate their establishments.

To achieve the goal, it was necessary to carry out a survey of hotel's facilities in the province according to the requirements of legislation, a diagnosis of the hotel's sector, a study of the demand's preferences and an analysis of the potential barriers towards the reclassification.

Throughout this work, strategies that promote the reclassification of accommodation were identified, allowing the sector member's to reach benefits, while achieving an improvement in the competitiveness of the destination and the accommodation sector.



**GRACIAS A:**

**Papá, Mamá, Juancho, Roco, Agu, Cris, Enana, Vale, Jime, Lopz, Carlitos, Lali, Moni, Male, Cele, Juanjo, Euge, Analia Ribaudó, Marcia López, Marcos Martínez, Merche, Ana porta.**

## **Tabla de Contenido**

<b>1)</b>	Justificación temática .....	8
<b>1.1)</b>	Tema .....	9
<b>1.2)</b>	Introducción y antecedentes generales .....	9
<b>2)</b>	Objetivos .....	12
<b>2.1)</b>	Objetivo general .....	13
<b>2.2)</b>	Objetivos específicos .....	13
<b>3)</b>	Marco teórico de referencia .....	14
<b>4)</b>	Marco metodológico de referencia .....	33
<b>5)</b>	Marco institucional .....	44
<b>6)</b>	Diagnóstico del sector de alojamientos hoteleros .....	47
<b>7)</b>	Preferencias de la demanda.....	64
<b>8)</b>	Barreras.....	72
<b>9)</b>	Propuesta de intervención.....	77
<b>9.1)</b>	Descripción del programa .....	78
<b>9.2)</b>	Contexto que justifica la creación del programa .....	80
<b>9.3)</b>	Características del programa .....	81
<b>9.4)</b>	Etapas del programa .....	89
<b>9.5)</b>	Recomendaciones .....	91
<b>10)</b>	Conclusiones finales .....	95
<b>11)</b>	Anexos .....	98
	Anexo N° 1: Ley N° 6483/80 .....	99
	Anexo N° 2: Decreto Provincial N° 1359/00 .....	105
	Anexo N° 3: Análisis de las regiones turísticas de la Provincia de Córdoba .....	183

---

Anexo N° 4: Listado de alojamientos relevados .....	209
Anexo N° 5: Fichas de relevamiento .....	215
Anexo N° 6: Análisis del relevamiento .....	235
Anexo N° 7: Encuesta de preferencias de la demanda turística .....	268
Anexo N° 8: Tabulación de encuestas de la demanda .....	272
Anexo N° 9: Entrevistas actores del sector público y privado .....	279
Anexo N° 10: Isologotipo .....	304
<b>12) Bibliografía consultada y otras fuentes de información .....</b>	<b>306</b>
Soportes impresos .....	307
Soportes digitales .....	308

## Índice de Cuadros, Tablas, Gráficos e Imágenes

### **Cuadros**

Cuadro N° 1: Proceso de investigación de información .....	35
--	----

### **Tablas**

Tabla N° 1: Marco metodológico .....	43
Tabla N° 2: Referencias Regiones de la Provincia de Córdoba .....	52
Tabla N° 3: Alojamientos .....	55
Tabla N° 4: Categorías .....	57
Tabla N° 5: Encuesta de preferencias de la demanda turística .....	66
Tabla N° 6: Alojamientos hoteleros región Capital .....	185
Tabla N° 7: Alojamientos extra hoteleros región Capital .....	185
Tabla N° 8: Alojamientos hoteleros región Punilla .....	189
Tabla N° 9: Alojamientos extra hoteleros región Punilla .....	190
Tabla N° 10: Alojamientos hoteleros región De la Historia .....	194
Tabla N° 11: Alojamientos extra hoteleros región De la Historia .....	194
Tabla N° 12: Alojamientos hoteleros región De los Grandes Lagos.....	198
Tabla N° 13: Alojamientos extra hoteleros región De los Grandes Lagos .....	199
Tabla N° 14: Alojamientos hoteleros región Traslasierra .....	203
Tabla N° 15: Alojamientos extra hoteleros región Traslasierra .....	204
Tabla N° 16: Alojamientos hoteleros región Mar Chiquita .....	207
Tabla N° 17: Alojamientos extra hoteleros región Mar Chiquita .....	207
Tabla N° 18: Listado de alojamientos a relevar .....	214
Tabla N° 19: Sexo de los encuestados .....	273
Tabla N° 20: Edad de los encuestados .....	273
Tabla N° 21: Pernoctación en la Provincia de Córdoba.....	273
Tabla N° 22: Región .....	274
Tabla N° 23: Motivo de viaje .....	274
Tabla N° 24: Grupo de viaje .....	274
Tabla N° 25: Modalidad de alojamiento .....	275
Tabla N° 26: Preferencias en unidad de alojamiento .....	276
Tabla N° 27: Preferencias en sanitarios de unidad de alojamiento .....	276
Tabla N° 28: Preferencias en espacios públicos .....	277
Tabla N° 29: Servicios complementarios .....	278

### **Gráficos**

Gráfico N° 1: Alojamientos inscriptos Provincia de Córdoba .....	48
Gráfico N° 2: Tipología de alojamientos Provincia de Córdoba .....	49
Gráfico N° 3: Modalidades de alojamiento Provincia de Córdoba .....	49
Gráfico N° 4: Modalidades de alojamiento Provincia de Córdoba .....	50
Gráfico N° 5: Alojamientos inscriptos región Capital .....	184
Gráfico N° 6: Tipología de alojamientos región Capital .....	184
Gráfico N° 7: Modalidades de alojamiento región Capital .....	186
Gráfico N° 8: Modalidades de alojamiento región Capital .....	186
Gráfico N° 9: Alojamientos inscriptos región Punilla .....	188
Gráfico N° 10: Tipología de alojamientos región Punilla .....	188
Gráfico N° 11: Modalidades de alojamiento región Punilla .....	191
Gráfico N° 12: Modalidades de alojamiento región Punilla .....	191
Gráfico N° 13: Alojamientos inscriptos región De la Historia .....	193
Gráfico N° 14: Tipología de alojamientos región De la Historia .....	193

---

Gráfico N° 15: Modalidades de alojamiento región De la Historia .....	195
Gráfico N° 16: Modalidades de alojamiento región De la Historia .....	195
Gráfico N° 17: Alojamientos inscriptos región De los Grandes Lagos .....	197
Gráfico N° 18: Tipología de alojamientos región De los Grandes Lagos.....	197
Gráfico N° 19: Modalidades de alojamiento región De los Grandes Lagos.....	200
Gráfico N° 20: Modalidades de alojamiento región De los Grandes Lagos ...	200
Gráfico N° 21: Alojamientos inscriptos región Traslasierra .....	202
Gráfico N° 22: Tipología de alojamientos región Traslasierra .....	202
Gráfico N° 23: Modalidades de alojamiento región Traslasierra .....	204
Gráfico N° 24: Modalidades de alojamiento región Traslasierra .....	205
Gráfico N° 25: Alojamientos inscriptos región Mar Chiquita .....	206
Gráfico N° 26: Tipología de alojamientos región Mar Chiquita .....	206
Gráfico N° 27: Modalidades de alojamiento región Mar Chiquita .....	208
Gráfico N° 28: Modalidades de alojamiento región Mar Chiquita .....	208

### **Imágenes**

Imagen N° 1: Regiones de la Provincia de Córdoba .....	51
Imagen N° 2: Isologotipo .....	305



## 1) Justificación Temática



## 1.1) Tema

### **“Diagnóstico y recategorización de los establecimientos hoteleros de la Provincia de Córdoba, de acuerdo a la normativa vigente”**

## 1.2) Introducción y Antecedentes Generales

La Provincia de Córdoba se configura como un lugar sumamente interesante para la práctica del turismo, tanto por sus recursos y atractivos como por su ubicación. La actividad turística es una de las principales actividades económicas de la provincia, por lo que se convierte en una herramienta estratégica para el desarrollo de la misma.

En cuanto a los atractivos, Córdoba cuenta con importantes huellas históricas, recursos naturales y culturales; como así también ofrece la posibilidad de realizar una amplia gama de actividades recreacionales. Tradicionalmente ha sido considerada como el destino más importante de turismo de sol y montañas a nivel nacional.

Con respecto a la ubicación, está situada en una zona privilegiada en el centro del territorio de la República Argentina. Limita al norte con las provincias de Santiago del Estero y Catamarca, al oeste con La Rioja y San Luis, al sur con La Pampa y Buenos Aires, y al este con Santa Fe; es decir que se puede acceder fácilmente de manera terrestre por distintas rutas y desde varias provincias. Además cuenta con un aeropuerto internacional que permite también la conexión aérea con otros países.

En la provincia se desarrollan una diversidad de tipologías turísticas, como ser: turismo de placer, de negocios, religioso, rural, deportivo, aventura, cultural, ecoturismo, etc.

Cada una de estas tipologías requiere de distintas modalidades de servicios e infraestructura para el óptimo desarrollo de la actividad. Es

por esta razón que la provincia cuenta, en los distintos puntos turísticos y de acuerdo al perfil de cada destino, con una variedad de servicios para el turista como: alojamiento, gastronomía, recreación, transporte, etc.

La planta turística, como uno de los componentes del producto turístico, se vuelve fundamental para la satisfacción del visitante. El alojamiento como parte de ésta, representa uno de los servicios clave, motivo por el cual la calidad y atención en los mismos es de gran importancia.

Para este fin, existen en la provincia normas y leyes que regulan los establecimientos de alojamiento de acuerdo a la localización, a las características constructivas y dimensionales, a la calidad de los servicios que se ofrecen y al equipamiento. La ley establece una serie de modalidades de alojamiento y distintas categorías dentro de cada una de ellas.

De acuerdo a lo que establece la normativa y en función de las características particulares que tenga cada establecimiento, éstos podrán ser encuadrados dentro de una modalidad y calificados con una determinada categoría. Esta certificación oficial se convierte en una importante herramienta que garantiza la calidad del servicio al huésped, lo que permite alcanzar un mejor posicionamiento para competir en el mercado.

Sin embargo, en la Provincia de Córdoba las categorizaciones que exhiben gran parte de los alojamientos no concuerdan con lo que exige la reglamentación provincial vigente. Existen principalmente dos razones que justifican este hecho.

En primer lugar, el decreto N° 1359/00 que regula los alojamientos en la Provincia de Córdoba, fue promulgado en el año 2000, con posterioridad a la categorización de la gran mayoría de los establecimientos existentes en la misma. No se contempló de manera adecuada la recategorización de éstos, ya que en gran parte de los

casos se permitió que mantuvieran la calificación, a pesar de que no respetaban ciertos requisitos exigidos para la categoría correspondiente. Además, a pesar de existir a nivel provincial leyes y decretos que fomenten la inversión en servicios turísticos, en el rubro de alojamientos no ha habido importantes inversiones para la creación de nuevos proyectos con posterioridad al año 2000.

En segundo lugar, se evidencia un problema en la efectividad de las fiscalizaciones, ya que gran parte de los establecimientos gozan de categorías que no les corresponden en función de sus características.

Por estas razones y con el objetivo de plantear estrategias que lleven a la normalización de la situación, es que se realizó un relevamiento en los establecimientos hoteleros de la Provincia de Córdoba. Se establecieron comparaciones con lo que determina el decreto provincial N° 1359/00 y se obtuvo un diagnóstico de la dimensión real de la problemática, pudiendo reconocer los factores que están más distorsionados.

En virtud de lo nombrado previamente, si se lograra la recategorización, se produciría la correcta aplicación de la normativa, con los consecuentes beneficios que se generarían tanto para los turistas por la garantía oficial de servicios, para los prestadores de servicios de alojamiento por el posicionamiento de sus establecimientos y la igualdad de condiciones de competencia, y para el gobierno de la provincia por la puesta en valor de la oferta de alojamientos, el aumento de la competitividad del destino y el respeto por las normas.

Cabe aclarar que para poder alcanzar la situación deseada es necesario no sólo diagnosticar y proponer estrategias para normalizar la situación, sino hacerlo de manera que se obtenga el acuerdo del sector privado como también el apoyo del sector público, superando así las barreras políticas y sociales que se pudieran presentar.



## 2) Objetivos

### **2.1) Objetivo general:**

- Desarrollar una planificación de estrategias para lograr la normalización de la categorización de los establecimientos hoteleros de la Provincia de Córdoba.

### **2.2) Objetivos específicos:**

- Relevar los establecimientos de tipo hotelero de la Provincia de Córdoba en función de los parámetros establecidos en el decreto N° 1359/00 para cada modalidad y categoría.
- Evaluar el ajuste de las categorías que exhiben los establecimientos con respecto a la normativa vigente y reconocer los factores que no concuerdan con lo establecido en la ley.
- Obtener un diagnóstico sobre la situación real de los servicios de alojamiento hoteleros de la Provincia de Córdoba.
- Analizar si la normativa vigente a nivel provincial en materia de regulación de alojamientos turísticos se adecua a las necesidades actuales de la demanda.
- Identificar y analizar las barreras o dificultades para lograr la recategorización de los establecimientos hoteleros.
- Proponer estrategias y acciones para alcanzar la normalización del sector de alojamientos.



### 3) Marco Teórico de Referencia

Para adquirir una adecuada comprensión de los temas que se desarrollarán en el presente trabajo, es necesario establecer un marco teórico de apoyo que cumpla una función orientadora.

A continuación se realizará una conceptualización y contextualización, que definen las referencias que se utilizarán para el desarrollo del trabajo, permitiendo así situar al lector a lo largo del mismo.

El marco teórico refiere principalmente a conceptos relacionados con el sector turístico, con la investigación de información y con la definición de estrategias, siendo estos temas los tres ejes principales de desarrollo.

En primer lugar resulta indispensable definir al turismo, ya que es el sector o industria en el que se enmarca el trabajo a realizar. De acuerdo a la OMT (1998), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros. En esta definición se pueden reconocer las características más relevantes del turismo:

- El movimiento físico de personas.
- La estancia no permanente.
- La acotación temporal.
- Las actividades que comprende.
- La localización.
- Los motivadores.

Dentro de esta actividad se identifican cuatro elementos básicos:

- La demanda: es el conjunto de consumidores reales o potenciales de bienes y servicios turísticos.

- La oferta: es el conjunto de productos y servicios involucrados en la experiencia turística, puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.

Incluye los recursos tanto naturales como culturales, la infraestructura y la planta turística. Esta última comprende las instalaciones y el equipamiento que permiten brindar servicios al turista, siendo los principales el alojamiento, la alimentación y la recreación.

- El espacio geográfico: es la base física donde se encuentran la demanda y la oferta, y donde se sitúa la población residente.
- Los operadores del mercado: son las empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda.

Es importante resaltar como aporte de Hernández Díaz (2001) la existencia de una superestructura administrativa formada por entes públicos y privados que se encargan del desarrollo, promoción, orientación y control de la actividad turística.

Resulta pertinente para el trabajo, centrarse en uno de los componentes de la planta turística: el alojamiento. Éste se define como cualquier establecimiento dedicado a brindar alojamiento por períodos no menores a una pernoctación, a personas que no constituyan domicilio permanente en el y que cobren una tarifa predeterminada por los servicios.

Actualmente gran cantidad de autores promueven la clasificación de los alojamientos en hoteleros y extra hoteleros. Por su utilidad, esta división ha sido receptada por una pluralidad de legislaciones sobre alojamientos turísticos a nivel mundial.

Los alojamientos hoteleros son aquellos que están constituidos por establecimientos públicos, destinados a prestar servicios de alojamiento en un edificio especialmente destinado a esa finalidad, que cobran sus



servicios por unidad de tiempo/plaza o habitación y son generalmente comerciales. Además, algunos de sus aspectos están regulados por disposiciones legales. Incluyen a las tipologías hotel, motel, hostería, hospedaje, apart – hotel, complejo turístico, hostel y otros.

Los alojamientos extrahoteleros abarcan modalidades que se diferencian de las enumeradas anteriormente en aspectos físicos, jurídicos o administrativos. Su característica distintiva es que no poseen servicios hoteleros para el turista, es decir que no ofrecen servicios extras que configuren una prestación más completa para satisfacer de manera integral las necesidades del huésped. Comprende a las colonias de vacaciones, campamentos o campings, bed & breakfast, viviendas de alquiler, albergues y otros.

De acuerdo a lo que refieren McIntosh, Goeldner y Ritchie (1999: 302) en su libro *Turismo; Planeación, Administración y Perspectivas*, los establecimientos hoteleros se pueden calificar con algún sistema de categorización de acuerdo al nivel de los servicios prestados. El sistema más reconocido a nivel mundial es el de las estrellas (de una a cinco), a pesar de que existen otras como las categorías con letras (A, B, C, D, E). Sin embargo, hacen referencia a que no existe un único sistema reconocido internacionalmente.

Argentina y Córdoba particularmente, han desarrollado normas que toman en cuenta estos sistemas de categorización. Existe a nivel nacional la ley N° 18828 promulgada en el año 1970 y su decreto reglamentario N° 1818/76, que regulan los alojamientos turísticos; mientras que a nivel provincial son la ley N° 6483 (Ver anexo N° 1) promulgada en el año 1980 y su decreto reglamentario N° 1359/00 (Ver anexo N° 2) los que regulan el sector.

Para un mayor conocimiento de la normativa que regula los servicios de alojamiento de la Provincia de Córdoba, resulta necesario describir las principales características de la misma.

En primer lugar se debe determinar que la ley que normatiza los alojamientos turísticos de la provincia prevee como órgano de aplicación responsable de la regulación a la Agencia Córdoba Turismo S.E.M.

El decreto 1359/00 establece un sistema de ordenamiento que consiste en modalidades o clases de alojamiento y categorías para cada una de ellas. Las modalidades refieren a la forma o tipo de alojamiento, siendo once las reconocidas en el decreto, que se enumeran a continuación:

- Hotel.
- Apart – hotel.
- Hostería y/o posada.
- Motel.
- Hostal.
- Residencial.
- Albergue.
- Apart – cabañas.
- Conjunto de casas y departamentos.
- Complejo turístico.
- Complejo especializado.

Las categorías califican los servicios que se prestan y la calidad de los mismos.

Los parámetros que se definen en el artículo 2 del decreto para la clasificación y categorización de los alojamientos son:

- Características de los servicios ofrecidos.
- Características constructivas del objeto.

- Características dimensionales de los sectores identificados como componentes del objeto.
- Equipamiento básico ofrecido.
- Servicios técnicos ofrecidos.
- Localización del establecimiento.
- Calidad de servicios ofrecidos.

En función de estos factores, se define la modalidad de alojamiento y se lo califica utilizando los siguientes tres sistemas de categorización según el caso:

- Estrellas.
- Superior, Primera y Estándar.
- A, B, y C.

La Agencia Córdoba Turismo S.E.M. mantiene un registro de los alojamientos que se han inscripto, asignándoles una clase y categoría de acuerdo a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la reglamentación. Es importante resaltar que la asignación de una modalidad y categoría no son definitivas, sino que pueden ser modificadas si se comprueba el incumplimiento de los parámetros exigidos por la ley. Además, el mismo ente es el encargado de llevar adelante las funciones de inspección y control en los establecimientos.

Otro de los elementos que es necesario conceptualizar es el estudio y análisis de un destino de manera completa. Lía Domínguez de Nacayama (1984) define al relevamiento turístico como la actividad fundamental. Éste comprende al relevamiento técnico o físico que consiste en descubrir los recursos, servicios e infraestructura que posee el destino y describir sus características, para la creación de un inventario turístico.

De esta manera, se puede alcanzar un diagnóstico que describe y analiza la situación existente. De acuerdo a Hernández Díaz (2001) se logra a través del ordenamiento de los datos y elementos obtenidos con el relevamiento, que permiten tener una visión general de la situación en la que se encuentra la actividad en estudio.

Para obtener los datos necesarios que permitan conocer la situación actual de un destino o actividad, se debe realizar una investigación de campo, siguiendo el proceso de investigación de información de cuatro fases establecido por Hair, Bush y Ortinau (2004). Este proceso permitió conocer la situación actual de los alojamientos de la Provincia de Córdoba, ayudando así a la toma de decisiones para la normalización de la actividad.

**1.** La primera fase del proceso de investigación consiste en la determinación del problema de investigación. Dentro de ésta hay tres tareas que se deben seguir:

**1.1** Determinar y aclarar las necesidades de información.

Se debe reconocer la existencia de un problema cuyo estudio e investigación sea pertinente de llevar a cabo, reconociendo además los síntomas o resultados observables del mismo.

Para ésto, es necesario primero identificar cual es la unidad de análisis sobre la cual se deben recolectar los datos, y qué variables se estudiarán de ella.

Si se realiza un análisis situacional básico de las circunstancias, se puede determinar que el principal síntoma observable que evidencia la existencia de un problema, es la exhibición por parte de los alojamientos categorizados de la Provincia de Córdoba de calificaciones que no les corresponden. Esto se debe a que no respetan los requisitos que exige la normativa vigente en relación a las categorías de las distintas modalidades de alojamiento.

Los problemas que producen dicho hecho son: la falta de efectividad de las fiscalizaciones en los establecimientos, y la contemplación de manera incorrecta de los alojamientos que fueron categorizados con anterioridad a la promulgación de la ley número 6283 y su decreto reglamentario 1359/00, debido a que en la mayor parte de los casos se les permitió mantener su categoría a pesar de no cumplir con parte de los requisitos exigidos.

Como consecuencia de la situación previamente descrita, se manifiesta evidente la necesidad de realizar una investigación para encontrar soluciones concretas a estos problemas.

### **1.2** Redefinir el problema de decisión como un problema de investigación.

Enunciar las variables relacionadas al problema en términos científicos a través de la formulación de preguntas clave con formato qué, cuál, cómo, cuándo, dónde y porqué. Para el trabajo desarrollado, las preguntas fundamentales a responder fueron:

- ¿Qué parámetros de categorización establecidos por la normativa que regula los alojamientos de la Provincia de Córdoba no son respetados por estos?
- ¿Qué aspectos de los alojamientos juzgan importantes los turistas?
- ¿Cuáles son las barreras para lograr la normalización del sector?

### **1.3** Establecer los objetivos de investigación y determinar el valor de la información.

Los objetivos planteados anteriormente representan las distintas áreas que fue necesario investigar para el estudio del problema planteado. Éstos ofrecieron lineamientos para determinar las tareas que hubo que llevar adelante, posibilitando la creación de un plan de actividades.

También es importante resaltar el valor potencial de la información que se obtiene con la investigación. En este caso, fue fundamental para poder conocer la magnitud real del problema planteado, permitiendo a su vez la recomendación de estrategias para la consecución de los siguientes beneficios:

- Garantía oficial de servicios para los turistas.
- Posicionamiento de los establecimientos de alojamientos.
- Igualdad de condiciones de competencia para los prestadores.
- Puesta en valor de la oferta de alojamientos de la provincia.
- Aumento de la competitividad del destino.
- Respeto por las normas.

**2.** Como segunda fase del proceso de investigación se debe establecer el diseño de investigación apropiado, que incluye las siguientes tres tareas:

- 2.1** Determinar y evaluar el diseño de investigación y las fuentes de datos.

El diseño de investigación representa la metodología con que se recolectan y analizan los datos. Para el presente trabajo se llevaron adelante estudios descriptivos y también exploratorios.

La investigación de tipo descriptiva se realiza mediante la recolección de datos puros a través de métodos y procedimientos científicos. La finalidad es crear estructuras de datos que describan de manera sistemática, objetiva y precisa las características actuales de una población objetivo definida.

La investigación exploratoria, se centra en recolectar datos primarios o secundarios mediante un formato no estructurado o procedimientos informales de interpretación. Incorpora menos características del método científico por lo que la información que arroja no es concluyente. Su función principal es descubrir ideas y perspectivas.

La información reunida fue la que finalmente permitió la creación de estrategias para la normalización del sector hotelero.

Con respecto al método de investigación, fue tanto cuantitativo como cualitativo, dependiendo de la unidad de análisis en estudio.

La investigación cuantitativa es aquella que pone énfasis en preguntas formales normalizadas y opciones de respuestas predeterminadas en cuestionarios o encuestas, aplicadas a muchos entrevistados. Proporciona hechos concretos que permiten sacar deducciones e inducciones lógicas y probabilísticas. Es por esto que resultó aplicable al presente trabajo en la etapa de relevamiento de los alojamientos y en el estudio de las preferencias de la demanda. Entre las características fundamentales de los estudios cuantitativos se pueden nombrar: la utilización de preguntas estructuradas, la representatividad de la muestra y la posibilidad de hacer análisis estadísticos.

La investigación cualitativa fue aplicable a la hora de reconocer las barreras o dificultades para lograr la recategorización de los alojamientos, ya que su objetivo es adquirir conocimientos preliminares sobre los problemas y oportunidades de decisión. Este tipo de estudio es importante para descubrir ideas, pensamientos, sentimientos y conocimientos, aunque carecen de confiabilidad.

Con respecto a las fuentes de datos, se utilizaron tanto fuentes secundarias como primarias.

Son datos secundarios aquellos que se han reunido e integrado en alguna situación previa y diferente de la actual.

Son datos primarios aquellos que son específicamente reunidos para el problema de investigación actual.

Los principales beneficios que ofrecen las fuentes secundarias con respecto a las primarias son el menor costo, el ahorro de tiempo y la mayor validez. En caso de utilizarlos es importante evaluar su pertinencia.

Para el estudio a llevar a cabo, la principal fuente de datos secundarios estuvo dada por el registro de alojamientos creado por el organismo de aplicación de la reglamentación de alojamientos de la Provincia de Córdoba, mientras que los datos primarios se obtuvieron a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas.

## **2.2** Determinar el plan muestral y el tamaño de la muestra.

Para lograrlo es necesario identificar en primer lugar la población objetivo, es decir el grupo de elementos de interés que estudia el investigador con el fin de obtener estructuras de datos e información.

Una vez realizado este paso, se puede llevar a cabo un muestreo que consiste en seleccionar un número de elementos tomados de un grupo definido mayor, con la expectativa de que la información recogida del grupo menor permita que se hagan juicios sobre el grupo mayor.

Asimismo, se debe determinar la forma en la que se obtiene la muestra, siendo dos las opciones: el muestreo probabilístico y el no probabilístico.

Es no probabilístico aquel en el que se desconoce la probabilidad de selección de cada unidad muestral, y es probabilístico en el cual cada unidad muestral tiene una probabilidad conocida, distinta de cero de ser elegida para la muestra. La principal ventaja de este último es la representatividad de la muestra, es decir que los datos que se obtienen de ella pueden generalizarse a la población objetivo.

El método particular que se utilizó para realizar el relevamiento de los alojamientos es el de muestreo aleatorio estratificado, que es probabilístico. Consiste en separar a la población meta definida en subgrupos homogéneos llamados estratos y seleccionar muestras de cada uno de ellos.

Las unidades muestrales se seleccionaron dentro de cada estrato a través de censo, por el método de conveniencia o de recomendación de expertos según cada caso. A continuación se describirán las características de los tres últimos métodos mencionados.



El censo es el proceso en el que el investigador reúne datos de cada uno de los miembros de una población objetivo definida.

El muestreo por conveniencia es de tipo no probabilístico y es un método en el que las muestras son tomadas a conveniencia del investigador.

El muestreo por juicio también es un método no probabilístico en el que la elección de las unidades muestrales está basada en la convicción de un individuo experimentado de que estas cumplirán con los requisitos del estudio.

Para realizar el muestro de los alojamientos se tuvo en cuenta la división del espacio turístico de la Provincia de Córdoba planteada por el *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable Córdoba*.

Cabe resaltar la existencia de dos tipos de errores que afectan la confiabilidad de la muestra: los de muestreo aleatorios y los no muestrales o sistemáticos.

Los primeros representan una fluctuación natural entre los resultados muestreados reales y los resultados estimados en la población verdadera. Es una diferencia que puede ser medida estadísticamente.

Mientras que los segundos representan aquellos errores que no se relacionan con el tamaño ni el método muestral, por lo que pueden ser controlados por el investigador.

### **2.3** Determinar las cuestiones y escalas de medición.

El proceso de medición es aquel en el que se determina la cantidad o intensidad de la información que se precisa de los elementos a investigar. Para poder llevarlo a cabo se tienen que determinar los constructos o variables que se estudiarán, es decir las características o propiedades específicas que deben reunirse para resolver el problema de investigación definido.

Los datos que se recolectaron son de dos tipos:

- Materiales para la investigación de las características de los alojamientos, ya que son hechos verificables.
- Datos de opinión en el caso de la investigación de las barreras para la normalización del sector hotelero y del estudio de la demanda, por ser pensamientos y atributos mentales de las personas que no son observables de manera directa ni accesibles por algún tipo de fuente externa. En estos dos casos la información es subjetiva ya que está basada en las experiencias, pericias, suposiciones, sentimientos o juicios de las personas.

También se debe definir la medición de escala, que consiste en asignar descriptores para representar la gama de posibles respuestas a una pregunta, y las propiedades de la misma, que pueden ser:

- De asignación, cuando se utilizan descriptores únicos para identificar cada objeto dentro del conjunto.
- De orden, cuando se establecen magnitudes relativas entre los descriptores.
- De distancia, cuando se establece la diferencia absoluta o exacta entre los descriptores.
- De origen, cuando existe un punto de arranque único en el conjunto.

De acuerdo a las propiedades que se utilizan habrá cuatro niveles de escalas. El primero es la escala nominal que requiere sólo de algún descriptor como respuesta. El segundo es la escala ordinal que permite expresar magnitudes relativas entre las respuestas. El tercer nivel es la escala de intervalo en la que se evidencian las diferencias absolutas entre los puntos de la escala. Por último, la escala de razón matemática además permite hacer comparaciones entre las respuestas.

**3.** La tercera fase implica la ejecución del diseño de investigación, que consiste en:

### 3.1 Recolectar y procesar los datos.

Implica la definición del método de recolección de datos puros, es decir respuestas de primera mano que no han sido analizadas ni interpretadas.

La recolección de datos se realizó a través de la formulación de preguntas, es decir utilizando un cuestionario que también puede ser llamado encuesta. Consiste en una estructura formalizada que combina un conjunto de preguntas y escalas, diseñadas para generar datos puros primarios.

En cuanto al formato de preguntas, se utilizaron de dos tipos:

- Estructuradas: son cerradas y requieren que el encuestado elija su respuesta de un conjunto predeterminado de respuestas o puntos de escala. De esta manera se elimina el sesgo del entrevistador.
- No estructuradas: son abiertas permitiendo al entrevistado responder en sus propias palabras, por lo que requieren un mayor esfuerzo y reflexión del mismo.

La técnica particular de la entrevista en profundidad, es un proceso en el que un entrevistador formula a un sujeto un conjunto de preguntas de sondeo. Estas últimas son un tipo de pregunta abierta en las que el entrevistador toma las respuestas del entrevistado como marco de referencia para conseguir información más detallada.

También se utilizó la observación como técnica para recolectar datos, que consiste en atestiguar y registrar las pautas de comportamiento de objetos, personas, acontecimientos y otros fenómenos.

Con respecto al procesamiento de los datos, es necesario resaltar que el mismo se realiza como medio de preparación de los mismos para su posterior análisis.

### 3.2 Análisis de los datos.

Una vez que los datos han sido recolectados y procesados, se combinan a través de procedimientos cuantitativos y cualitativos para crear estructuras de datos.

El análisis se puede llevar adelante a través de diferentes métodos como la utilización de técnicas estadísticas y de gráficos que permite una visualización rápida y simple de la información (gráficos de barra, lineales, de torta, de área, etc.).

También resultó fundamental para el presente trabajo el cálculo de porcentajes para expresar claramente la proporción de alojamientos que cumplen o no con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

### **3.3** Transformar las estructuras de datos en información.

Se interpretan los datos obtenidos, para que puedan ser comprendidos y utilizados por quienes toman las decisiones, para la resolución del problema planteado inicialmente. Lo fundamental en esta etapa es darle un significado a la información.

**4.** Como cuarta y última fase es necesario comunicar los resultados a través de un informe. De acuerdo a Lía Domínguez de Nacayama (1984), en éste se deben incluir recomendaciones sobre las posibles maneras de intervención.

A través del proceso descrito previamente, se logró la realización de una investigación que permitió descubrir y conocer nuevos hechos y datos sobre el campo en estudio.

En este caso se trató de una investigación aplicada, por tener como objeto la solución de un problema inmediato en el campo empresarial y/o gubernamental.

La solución particular al problema planteado está dada por un conjunto de estrategias para lograr la normalización de la categorización de los establecimientos hoteleros de la Provincia de Córdoba. Para que el

lector pueda comprender lo que ésto implica es necesario definir y caracterizar el concepto de estrategia.

Una estrategia consiste en una acción destinada a alcanzar un objetivo, es decir que es una herramienta o medio que está encaminado a cambiar o alterar el estado de las cosas para lograr ventajas o beneficios. El fin último del proyecto en desarrollo está dado por la consecución de una mayor competitividad o diferenciación del destino y actividad.

Una estrategia puede ser concebida como un plan, es decir como una guía consciente para las acciones a llevar a cabo. Implica definir claramente no sólo la estrategia sino también la asignación de tareas, medios y responsabilidades.

Existe un proceso de varias fases que permite la correcta formulación de estrategias.

La primera consiste en definir aquello que se quiere lograr, es decir los objetivos que guían el proceso.

En segundo lugar es necesario realizar un análisis y evaluación del campo en estudio. Ésta etapa está cubierta a través del proceso de investigación descripto previamente.

En tercer lugar, realizar las definiciones estratégicas, es decir las estrategias puntuales para alcanzar los objetivos.

Por último se determinan los planes de acción a llevar a cabo para implementarlas, como así también su seguimiento y control para obtener retroalimentación o feed back.

Es adecuado tener en cuenta a la hora de definir estrategias, todos aquellos factores que pueden afectarlas como ser: la sociedad, las políticas reguladoras, las condiciones de la industria, las oportunidades del mercado, las amenazas externas, los recursos, competencias,

habilidades y cultura de las organizaciones involucradas, principios éticos, etc.

En el caso del presente trabajo se definieron estrategias para el sector hotelero de la Provincia de Córdoba con el objetivo de lograr la normalización del mismo, teniendo en cuenta los parámetros de categorización que no concuerdan con lo establecido en la normativa vigente.

Como información complementaria, resulta útil hacer referencia a la demanda como elemento indispensable y disparador del sistema turístico. Su estudio resulta complejo ya que la determinación de sus características depende de una multiplicidad de factores que se enumeran a continuación:

- Factores culturales: se deben tener en cuenta la cultura, la subcultura y la clase social.
- Factores sociales: incluye los grupos de referencia, la familia y la función y status.
- Factores personales: estudiar la edad y etapa del ciclo de vida, el estilo de vida, la ocupación y circunstancias económicas, la personalidad y la educación.
- Factores psicológicos: reconocer la motivación, la percepción, el aprendizaje, las creencias y actitudes.

Actualmente la demanda efectiva o real de la Provincia de Córdoba varía en ciertas características de acuerdo a las distintas tipologías de turismo que se pueden practicar en ella. Las más destacadas son: ecoturismo, turismo deportivo, cultural, gastronómico, aventura, rural, idiomático y de negocios, entre otros.

Tradicionalmente la Provincia de Córdoba ha sido el destino de sol y montañas más importante a nivel nacional, aunque se puede destacar

que se ha diversificado ampliamente en las distintas modalidades previamente nombradas.

Se suma a esta diversificación, la gran cantidad de turistas que llegan a Córdoba anualmente, siendo este número superior a 5.000.000 de personas promedio.

Es por estas dos razones que resulta complejo caracterizar de manera exacta a la demanda de la provincia. Aunque si se considera el grupo más representativo se pueden definir las siguientes características:

- Origen: nacional.
- Motivo del viaje: ocio, vacaciones.
- Transporte: terrestre.
- Acompañantes: familia.
- Clase social: media

Sin embargo, la demanda internacional también debe ser tenida en cuenta, dado que Argentina, según datos de la *Dirección Nacional de Migraciones*, es el segundo país entre los destinos turísticos elegidos de América del Sur.

Para el caso de Córdoba, en los últimos 10 años la demanda internacional ha ido creciendo hasta duplicarse. Según informó el Director de inversiones y servicios turísticos de la Agencia Córdoba Turismo S.E.M, en el año 2000 Córdoba representaba un 3% del turismo global, mientras que hoy se alcanzan niveles cercanos a un 6%. Por lo tanto, queda demostrado que es un mercado con un crecimiento extraordinario.

Incluso se han ido desarrollando productos específicos para el turista internacional como ser las Estancias Jesuíticas, y también se promocionan tipologías orientadas principalmente a este grupo como el turismo religioso, el idiomático, el cultural y el deportivo.

Resulta importante también destacar que la OMT (1998) reconoce como tendencias actuales de la demanda a nivel global, la existencia de un consumidor mejor informado y con mayor experiencia, lo que lo vuelve más sofisticado y exigente en relación a la calidad de los servicios.

En función de lo previamente descripto, la realización del presente trabajo permitió alcanzar un acabado conocimiento de la situación actual de los alojamientos de la provincia, para así planificar el mejoramiento y desarrollo del sector a través de políticas públicas que beneficien la posición competitiva del destino Córdoba a nivel nacional.



## 4) Marco Metodológico de Referencia

La definición de un marco metodológico implica el establecimiento de las orientaciones técnicas que determinan la manera en que se lleva adelante un proyecto, por lo que se deben definir y caracterizar las técnicas más apropiadas que se utilizan para la realización del estudio.

Para cada uno de los objetivos específicos establecidos para el trabajo, se debe caracterizar la forma de recolección de datos e información en cuanto a:

- Unidad de análisis.
- Tipo de diseño de investigación.
- Método de investigación.
- Fuentes de datos.
- Diseño muestral. (en los casos que sea necesario)
- Instrumentos de relevamiento de la información.
- Procesamiento de la información.

A lo largo de todo el trabajo, la recolección de datos fue llevada a cabo principalmente a partir del proceso de investigación de información que se describió en el marco teórico de referencia, que se muestra en el siguiente cuadro.

### **Proceso de Investigación de Información**

1. Determinación del problema de investigación de información.
  - 1.1. Determinar y aclarar las necesidades de información de la administración.
  - 1.2. Redefinir el problema de decisión como un problema de investigación.
  - 1.3. Establecer los objetivos de investigación y determinar el valor de la información.
2. Elaboración del diseño de investigación apropiado.
  - 2.1. Determinar y evaluar el diseño de la investigación y las fuentes de datos.
  - 2.2. Determinar el plan muestral y el tamaño de la muestra.
  - 2.3. Determinar los temas y escalas de medición.
3. Ejecución del diseño de investigación.
  - 3.1. Recolectar y procesar los datos.
  - 3.2. Analizar los datos.
  - 3.3. Transformar las estructuras de datos en información.
4. Comunicación de los resultados.
  - 4.1. Preparar y presentar el informe final.

<sup>1</sup>Cuadro N° 1

<sup>1</sup> HAIR JOSEPH F., BUSH ROBERT P., ORTINAU DAVID J.: *Investigación de Mercados*. D.F., México. Ed. McGraw – Hill Interamericana. 2º edición: 2004.

### Objetivos 1 – 2 - 3

- Relevar los establecimientos de tipo hotelero de la Provincia de Córdoba en función de los parámetros establecidos en el decreto N° 1359/00 para cada modalidad y categoría.
- Evaluar el ajuste de las categorías que exhiben los establecimientos con respecto a la normativa vigente y reconocer los factores que no concuerdan con lo establecido en la ley.
- Obtener un diagnóstico sobre la situación real de los servicios de alojamiento hoteleros de la Provincia de Córdoba.

Con respecto a estos tres objetivos, la unidad de análisis está integrada por los alojamientos hoteleros categorizados de la Provincia de Córdoba que figuran en el registro creado por la Agencia Córdoba Turismo S.E.M. en el marco de la ley N° 6483 y el decreto 1359/00.

Las variables que se evaluaron en cada uno de ellos son las que el decreto citado previamente establece como requisitos para cada modalidad y categoría de alojamiento: características de los servicios ofrecidos, características constructivas del objeto, características dimensionales de los sectores identificados como componentes del objeto, equipamiento básico ofrecido, servicios técnicos ofrecidos, localización del establecimiento y calidad de servicios ofrecidos.

El diseño de investigación que guió la recolección de datos fue un estudio de tipo descriptivo que permitió conocer las características de los alojamientos que se seleccionaron para ser parte de la muestra, reconociendo cuales son los factores de categorización que no se respetan.

Se realizó un estudio cuantitativo para conocer las características concretas de los alojamientos y poder concluir que factores de categorización no son respetados por los mismos.

Con respecto a las fuentes de datos que se utilizaron, éstas fueron tanto primarias como secundarias. Los datos primarios se obtuvieron de primera mano en los establecimientos hoteleros que formaron parte de la muestra, a través de diferentes instrumentos que serán descriptos posteriormente. La principal fuente secundaria que se incluyó fue el registro de alojamientos categorizados de la provincia, es decir que es una fuente externa pública. Además se utilizaron datos publicados en folletos y en páginas web.

Con respecto a la definición de la muestra, se realizó un muestreo probabilístico dado que su principal ventaja es la representatividad de la misma. La población objetivo para este caso estuvo conformada todos los alojamientos de la Provincia de Córdoba que figuran en el registro creado por la ley 6483 de hotelería.

El método para la definición de la muestra, fue el aleatorio estratificado, que consiste en separar a la población meta definida en estratos. Para la división en estratos de los alojamiento que figuran en el registro de alojamientos, se tuvo en cuenta la división en 7 regiones del espacio turístico de la Provincia de Córdoba planteada por el *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable Córdoba*. Ésta se encuentra separada en regiones teniendo en cuenta la proximidad geográfica de los destinos, su identidad cultural y la potencialidad turística. Las siete regiones definidas por el plan son:

- Región Capital: Área Capital.
- Región Punilla: Área Punilla.
- Región de la Historia: Área Sierra Chica, Área Norte.
- Región de los Grandes Lagos: Área Paravachasca, Área Calamuchita, Área Sierras del Sur.

- Región de Traslasierra: Área Noroeste, Área Traslasierra.
- Región de Mar Chiquita: Área Mar Chiquita.
- Región de la Llanura: Área Lagunas y Fortines, Área Pampa Agropecuaria (en proyecto).

Teniendo en cuenta la división descripta, la investigación de alojamientos se realizó en localidades turísticas que pertenecen a cada una de las regiones establecidas.

A su vez, dentro de cada estrato los alojamientos se subdividieron en modalidades y en categorías.

Las unidades muestrales se seleccionaron dentro de cada uno de los subgrupos establecidos a través de censo, por el método de conveniencia o de recomendación de expertos.

En función de lo previamente nombrado, el muestreo se realizó de la siguiente manera: primero se dividió a la totalidad de alojamientos que figuran en el registro provincial de acuerdo a la región a la que pertenecen; luego se clasificaron según las modalidades o clases de alojamiento; posteriormente se hizo una subdivisión de estos estratos en categorías; y por último se seleccionaron dentro de estos subgrupos los alojamientos a investigar.

El instrumento de medición que se utilizó para la recolección de los datos materiales acerca de las características de los alojamientos fue la ficha de relevamiento para alojamientos establecida por Lía Domínguez de Nacayama, aunque utilizando los parámetros de categorización exigidos en el decreto 1359/00.

Se utilizó principalmente la propiedad de asignación para obtener respuestas de "sí" y "no".

Se complementó esta información a través de la observación directa del entorno.

El procesamiento de los datos se realizó a través de métodos estadísticos que permitieron definir qué parámetros de categorización son respetados, aquellos que no y en qué porcentajes; para poder definir posteriormente estrategias adecuadas para la normalización del sector.

#### Objetivo 4

- Analizar si la normativa vigente a nivel provincial en materia de regulación de alojamientos turísticos se adecua a las necesidades actuales de la demanda.

Para este objetivo la unidad de análisis estuvo dada por la demanda turística de la Provincia de Córdoba.

La variable fundamental que se evaluó fueron sus preferencias con respecto a los elementos y servicios que componen un alojamiento, que influyen en su decisión. De esta manera se pudo analizar si las exigencias que plantea la regulación de los alojamientos de la Provincia de Córdoba, concuerdan con los factores que la demanda de esta provincia privilegia a la hora de seleccionar un establecimiento donde alojarse.

El diseño de investigación que se aplicó fue el descriptivo porque permitió conocer la preferencia que tienen los turistas de la provincia acerca de los atributos de un alojamiento y cuáles son los factores de categorización que más interesan a la demanda. Con base en esta información se identificaron los aspectos que juzgan importantes a la hora de seleccionar un alojamiento y la concordancia entre sus necesidades y deseos, y la normativa vigente.

El estudio realizado fue cuantitativo permitiendo conocer las características de un establecimiento hotelero que el turista considera

más importantes o que deben estar presentes para que sea seleccionado como alojamiento.

La fuente de datos que se utilizó fue primaria. Para obtener los datos se realizaron encuestas a personas que hayan pernoctado en alguna localidad de la Provincia de Córdoba.

Se realizó un muestreo no probabilístico de conveniencia debido a que los encuestados fueron seleccionados a conveniencia del investigador.

La recolección de datos se llevó adelante a través de un cuestionario con preguntas estructuradas. Las variables que se tuvieron en cuenta son las que el decreto 1359/00 establece como requisitos para cada modalidad y categoría de alojamiento. La propiedad que se utilizó fue la de asignación.

Para el procesamiento de los datos se analizó qué porcentaje de los encuestados seleccionó cada factor de categorización, para así poder extraer conclusiones sobre sus preferencias.

Tomando como base las preferencias de la demanda se evaluó cuán acorde es la normativa con respecto a los requisitos que exige para cada categoría y modalidad en relación a las exigencias de los turistas.

### Objetivo 5

- Identificar y analizar las barreras o dificultades para lograr la recategorización de los establecimientos hoteleros.

Para este objetivo la unidad de análisis estuvo dada por agentes del sector público y actores del sector privado, ya que son quienes pueden ofrecer la información más valiosa acerca de los impedimentos para lograr la normalización del sector.

Para el caso de los actores del sector privado se entrevistaron: a la Supervisora de Recepción en el Gran Hotel Victoria, al Gerente General



del Howard Johnson Hotel Y Casino Río Ceballos, al Gerente General del Holiday Inn Córdoba y al de Gerente de Operaciones del Orfeo Suites Hotel de la Ciudad de Córdoba.

Con respecto a los actores del sector público se entrevistó al Director de Inversiones y Servicios Turísticos de la Agencia Córdoba Turismo S.E.M. y al Director de Turismo de la Municipalidad de Córdoba.

El diseño de investigación que se utilizó fue el exploratorio, ya que permitió conocer en profundidad lo que los actores clave de la industria turística consideran como obstáculos para lograr la normalización del sector hotelero de la Provincia de Córdoba. Se investigó el porqué de la situación problemática actual respecto de la categorización de los establecimientos hoteleros, motivo por el cual el diseño exploratorio fue el más adecuado.

El método de investigación utilizado fue el cualitativo porque permitió recabar información subjetiva, derivada de la experiencia y juicio de los actores seleccionados. Se pudieron investigar las ideas, pensamientos, sentimientos y conocimientos de los entrevistados.

La fuente de datos fue primaria, a través de entrevistas a los actores previamente nombrados, ya que para los casos de investigación exploratoria las respuestas de primera mano tienen gran importancia.

Con respecto al muestreo, para el caso de los actores del sector privado se tomó como base la muestra de alojamientos categorizados de la Provincia de Córdoba definida para el objetivo 1, es decir que fue probabilístico. En función de ésta, se entrevistó a los gerentes o supervisores de algunos establecimientos que formaban parte de la misma. Para el caso del sector público, se entrevistó a funcionarios clave de la industria turística de Córdoba, que son quienes deberían tener un acabado conocimiento de la situación hotelera actual, como así también son quienes toman decisiones y definen políticas para la

conducción del sector. Es decir que se realizó un muestreo no probabilístico.

La técnica particular que se utilizó fue la de entrevista personal en profundidad, utilizando preguntas abiertas o de sondeo para indagar en los pensamientos y opiniones personales de los entrevistados con el objetivo de conocer su punto de vista acerca de la situación actual del sector hotelero. Los datos que se recabaron fueron fundamentalmente de opinión.

Cabe resaltar que por ser información subjetiva, su tratamiento en la etapa del procesamiento y análisis fue cuidadoso, para evitar la incorporación de juicios sin fundamentación.

#### Objetivo 6

- Proponer estrategias y acciones para alcanzar la normalización del sector de alojamientos.

Para este objetivo se tomaron como base los datos recolectados para los cinco objetivos previos.

Teniendo en cuenta esta información se desarrolló una planificación de estrategias para la normalización del sector hotelero de la Provincia de Córdoba.

A continuación se esquematiza de manera resumida la metodología previamente descripta.

<b>MARCO METODOLÓGICO</b>			
	<i>Objetivo 1, 2, 3</i>	<i>Objetivo 4</i>	<i>Objetivo 5</i>
<b>Unidad de análisis</b>	Alojamientos categorizados de la provincia de Córdoba.	Demanda turística de la Provincia de Córdoba.	Actores del sector hotelero público y privado.
<b>Diseño de investigación</b>	Descriptiva.	Descriptiva.	Exploratoria.
<b>Método de investigación</b>	Cuantitativa.	Cuantitativa.	Cualitativa.
<b>Fuentes de datos</b>	Primarias y secundarias.	Primarias.	Primarias.
<b>Diseño muestral</b>	Probabilístico.	No probabilístico.	Probabilístico y no probabilístico.
<b>Instrumento de relevamiento</b>	Encuesta, fichas de relevamiento, observación.	Encuesta.	Entrevista en profundidad.

Tabla N° 12

Cabe aclarar que se también se incluyeron las siguientes fuentes de información secundaria en los casos en que fue necesario:

- Investigaciones previas.
- Datos estadísticos.
- Leyes nacionales, provinciales o locales.

<sup>2</sup> Elaboración propia.



## 5) Marco Institucional

La Agencia Córdoba Turismo (a partir de ahora ACT) es una sociedad de economía mixta en cuyo gobierno participan el sector público y el sector privado. Su función es programar y fiscalizar las políticas de desarrollo turístico en la Provincia de Córdoba.

Es un organismo que tiene entre sus objetivos las siguientes actividades:

1. Promover, asistir, regular, supervisar, fiscalizar y ejecutar los planes vinculados con la actividad turística en todas sus expresiones conforme a la ley de su creación como así también a toda la normativa de turismo.

2. Ejecutar los planes, programas y proyectos, elaborados conforme a las directivas que imparta el Poder Ejecutivo Provincial.

3. Participar, elaborar y ejecutar las políticas para el desarrollo turístico provincial, tanto a nivel nacional como internacional.

4. Promover y estimular inversiones públicas y privadas, sobre nueva infraestructura turística, como así también consolidar y mejorar el equipamiento e infraestructura turística existente.

5. Aplicar, interpretar y hacer cumplir las normas en materia de turismo; pudiendo ordenar las sanciones que prescribe la normativa vigente, mediante resoluciones que revestirán el carácter de título ejecutivo cuya procuración extrajudicial y/o judicial encomendará en la forma que estime corresponda.

6. Diseñar las estrategias del sector turístico provincial en su conjunto para mantenerlo adaptado a las exigencias del mercado, con especial atención a la mejora de la competitividad y el desarrollo tecnológico de las empresas, de forma equilibrada y con calidad de los productos y servicios turísticos.

7. Proponer al sector público e incentivar al sector privado a participar en la construcción, ampliación y mejora de infraestructura y

-----

equipamiento que incidan directa o indirectamente en la actividad turística.

8. Calificar, registrar y clasificar las empresas, entidades y establecimientos que presten servicios turísticos.

9. Ejercer el poder de policía en todo el territorio de la Provincia de Córdoba, fiscalizando y haciendo cumplir la normativa vigente.

Esta serie de objetivos demuestran que es un organismo clave en el desarrollo, promoción y control de la actividad turística en la provincia, y quien tiene la responsabilidad y la competencia para llevarla adelante.

Por estos motivos, es que resulta fundamental su accionar en el sector hotelero en particular, que es el que se investiga en el presente proyecto.



## 6) Diagnóstico del Sector de Alojamientos Hoteleros

Para poder realizar el relevamiento de los establecimientos, la fuente de datos que se utilizó fue el *Registro Hotelero y de Campamentos de las Áreas Turísticas y Rutas de Acceso* creado por la ACT. Ésta, es una fuente de información secundaria que reúne todos los alojamientos de la Provincia de Córdoba que están registrados en el organismo de aplicación de la ley 6483/00 y su decreto reglamentario 1359/00. Resulta importante resaltar la oficialidad de la información, por haber sido recolectada por la entidad que se configura como el órgano rector del sector turístico en la provincia.

De acuerdo al registro mencionado, cuya última actualización al iniciar el presente proyecto fue realizada en noviembre del año 2009, existen actualmente en la provincia 1961 alojamientos inscriptos, estando 247 de éstos sin clasificar en alguna de las modalidades reconocidas por el organismo. Es decir que un 13% del total de los establecimientos inscriptos en la ACT no exhiben clase alguna.

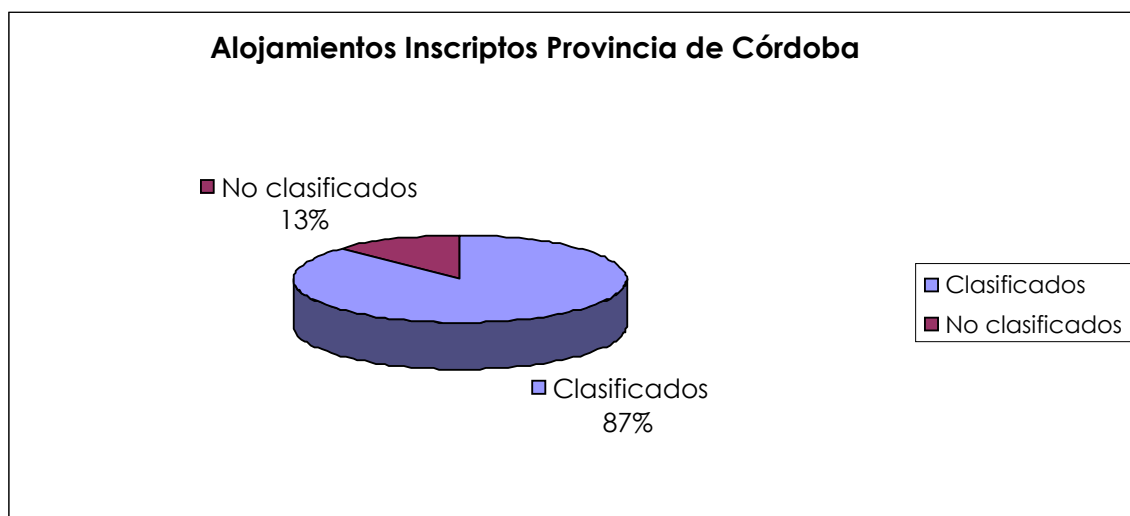


Gráfico N° 1<sup>3</sup>

A su vez, aquellos alojamientos que sí están clasificados, pueden ser de 2 tipos: hoteleros u extra hoteleros. A nivel provincial existen 925 de los primeros, que representan un 54% y 789 de los segundos que representan un 46%, es decir una proporción pareja.

<sup>3</sup> Elaboración propia.



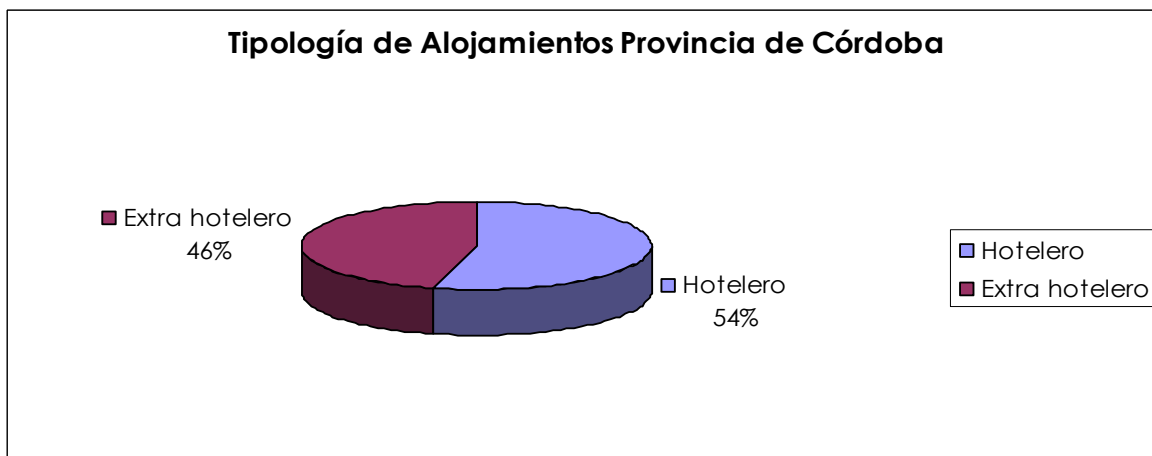


Gráfico N° 24

A continuación se presentan 2 gráficos que muestran las modalidades de alojamiento que se pueden encontrar en la provincia y la cantidad y porcentaje de cada una de ellas.

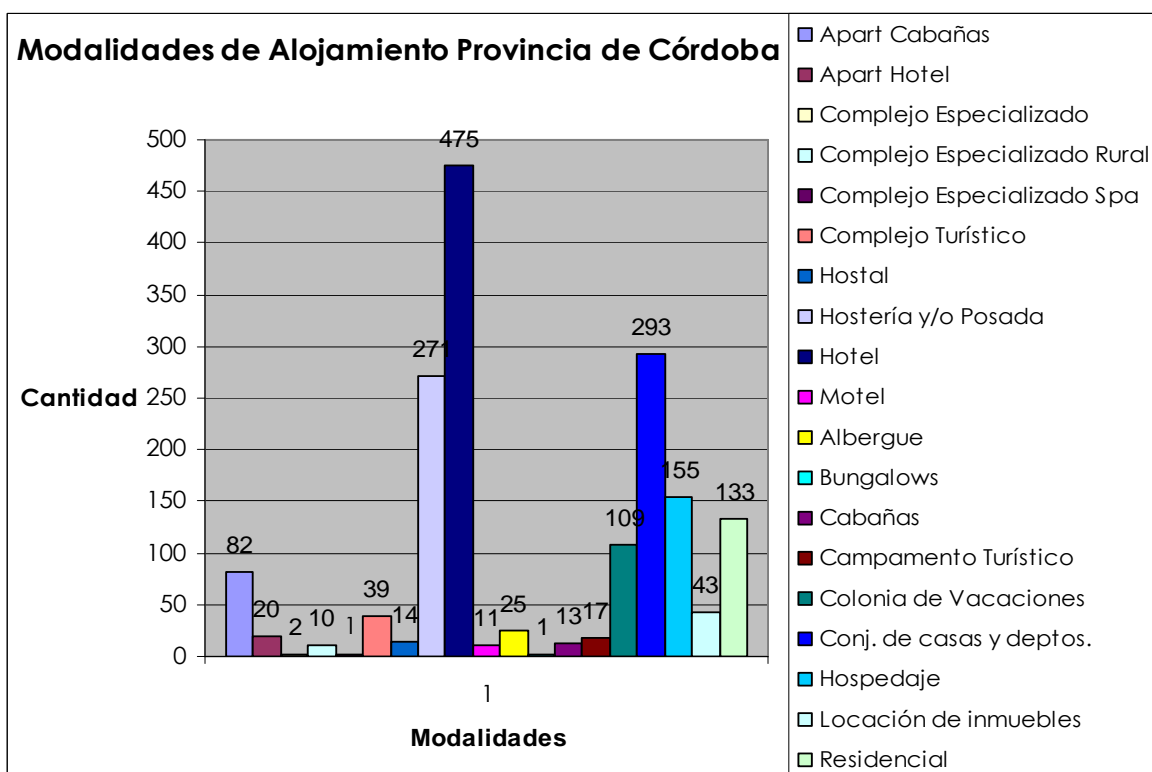


Gráfico N° 35

<sup>4</sup> Elaboración propia.

<sup>5</sup> Elaboración propia.

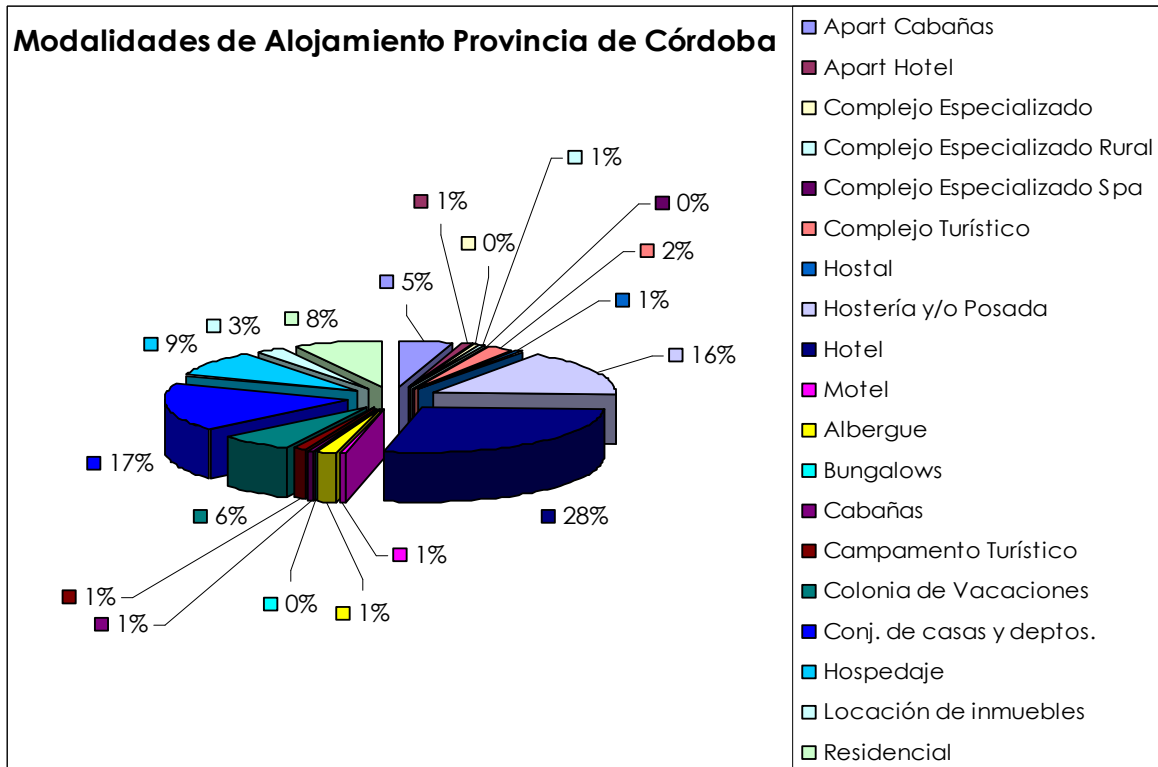


Gráfico N° 4<sup>6</sup>

Como se puede observar en los gráficos, las modalidades más preponderantes son: el hotel en primer lugar con un 28%, los conjuntos de casas y departamentos en segundo lugar con un 17% y las hosterías o posadas en tercera posición con un 16%. Esto demuestra que a nivel provincial, 2 de las 3 modalidades más numerosas, son de tipo hotelero.

Aquellos alojamientos que arrojan un 0%, es porque representan menos del 0,5% sobre el total de los alojamientos que están clasificados (1714).

Tal como se nombró previamente, el método que se utilizó para la definición de la muestra fue el aleatorio estratificado. Los 6 estratos que se estudiaron están definidos en función de la regionalización de la provincia que establece el decreto 552/86:

- Región Capital: integrada por el Área Capital.
- Región Punilla: representada por el Área Punilla.

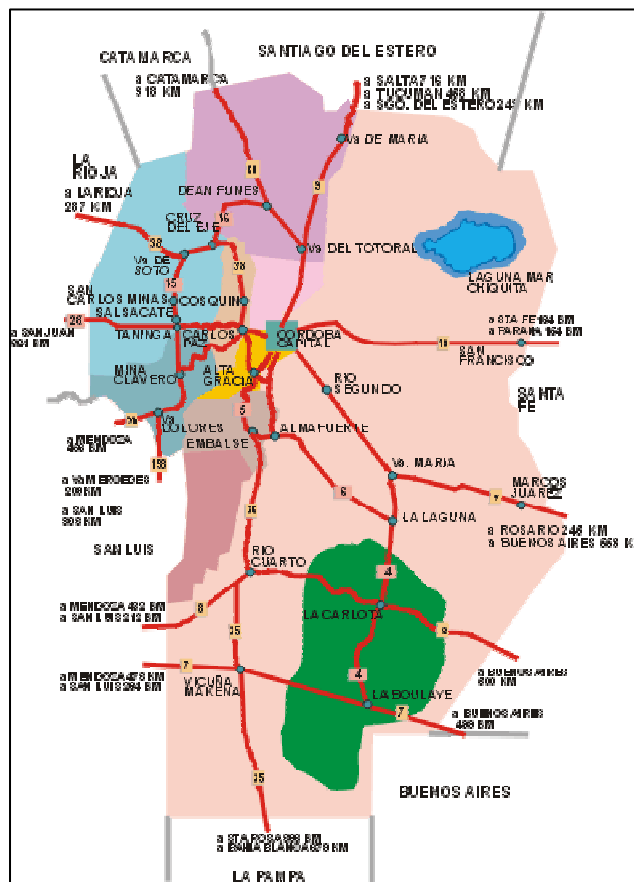
<sup>6</sup> Elaboración propia.

- Región de la Historia: compuesta por el Área Sierras Chicas y el Área Norte.
- Región de los Grandes Lagos: abarca el Área Paravachasca, el Área Calamuchita y el Área Sierras del Sur.
- Región de Traslasierra: integrada por el Área Noroeste y el Área Traslasierra.
- Región de Mar Chiquita: representada por el Área Mar Chiquita.

La Región de la Llanura que comprende el Área Lagunas y Fortines, y el Área Pampa Agropecuaria no fue tenida en cuenta por estar aún en proyecto de desarrollo.

La siguiente imagen muestra la distribución geográfica de las regiones y las áreas mencionadas.

*Regiones de la Provincia de Córdoba*



*Imagen N° 17*

<sup>7</sup> Fuente: <http://www.portalbioceanico.com>

## Referencias


REGIÓN	REFERENCIA	ÁREA
Región Capital		Área Capital
Región de la Punilla		Área Punilla
Región de la Historia	 	Área Norte
		Área Sierras Chicas
Región de los Grandes Lagos	  	Área Paravachasca
		Área Calamuchita
		Área Sierras del Sur
Región de Traslasierra	 	Área Noroeste
		Área Traslasierra
Región de la Mar Chiquita		Área de la Mar Chiquita
Región de Fortines, Lagos y Lagunas		Área de Fortines, Lagos y Lagunas

Tabla N° 28

Además de lo mencionado, de los 1961 alojamientos registrados, 136 de ellos están ubicados en las rutas de acceso a las regiones, motivo por el cual no fueron tenidos en cuenta en la investigación.

Los dos requisitos que tuvo que cumplir un alojamiento para poder ser incluido en el grupo de estudio son:

1. Que el organismo de aplicación le haya otorgado una clase, es decir que esté clasificado con alguna de las modalidades reconocidas en el decreto 1359/00.

<sup>8</sup> Fuente: <http://www.portalbioceanico.com>

2. Que sea un establecimiento de tipo hotelero que además de servicio de alojamiento brinde servicios complementarios. De las 11 modalidades reconocidas en la normativa, las que se incluyeron en el estudio son las hoteleras, excluyéndose así a las extra hoteleras que son: residencial, albergue, y conjunto de casas y departamentos. Asimismo, se excluyeron otras modalidades que no están caracterizadas en el decreto pero sí reconocidas por el organismo según el registro, por no existir requisitos enumerados con los cuales comparar las características de cada alojamiento. Estas modalidades son: bungalow, cabañas, campamento, colonia de vacaciones, hospedaje y locación de inmueble.

Dentro de cada uno de los estratos conformados por cada región de la provincia, se crearon subgrupos representados por las distintas modalidades de tipo hotelero y categorías. Posteriormente se seleccionaron establecimientos dentro de cada uno de estos grupos.

En virtud de lo descripto, la población objetivo quedó conformada por 850 alojamientos que no incluyen los situados en las rutas de acceso, los extra hoteleros, ni aquellos que no exhiban una modalidad o clase de alojamiento. De la totalidad de establecimientos registrados (1961) se excluyeron:

- 247 por no exponer ninguna modalidad o clase de alojamiento.
- 789 por ser alojamientos no contemplados en el decreto 1359/00 o de tipo extra hotelero:
  - 25 Albergues.
  - 1 bungalow.
  - 13 cabañas.
  - 17 campamentos turísticos.
  - 109 colonias de vacaciones.
  - 293 conjuntos de casas y departamentos.

- 155 hospedajes.
- 43 locación de inmuebles.
- 133 residenciales.
- o 75 que están ubicados en rutas de acceso a las regiones turísticas y que no se incluyen en ninguno de los 2 grupos previamente mencionadas. Por lo tanto son establecimientos que exhiben una modalidad de alojamiento hotelera.

En el anexo N° 3 se incluye un análisis particularizado de cada región. Se realizó un tratamiento de la información similar al propuesto para la provincia, siendo este estudio fundamental para la definición de la muestra. En función de esa información, se confeccionó el siguiente cuadro que compara las 6 regiones de la Provincia de Córdoba en cuanto a:

- o Cantidad total de alojamientos.
- o Porcentajes de alojamientos clasificados y no clasificados.
- o Porcentaje de alojamientos hoteleros y extra hoteleros.
- o Modalidad de alojamiento más numerosa.

REGION	ALOJAMIENTOS					
	Cantidad total	Clasificados	No Clasificados	Hoteleros	Extra hoteleros	Clase más numerosa
CAPITAL	137	78%	22%	68%	32%	Hotel
PUNILLA	731	91%	9%	63%	37%	Hotel
DE LA HISTORIA	98	85%	15%	54%	46%	Hotel
DE LOS GRANDES LAGOS	467	86%	14%	41%	59%	Conjunto de casas y departamentos
TRASLASIERRA	361	88%	12%	45%	55%	Conjunto de casas y departamentos
MAR CHIQUITA	31	77%	23%	17%	83%	Locación de inmuebles

 Tabla N° 3<sup>9</sup>

De acuerdo a la cantidad de alojamientos, el orden de las regiones es el que se enumera a continuación:

1. Punilla con 731 establecimientos.
2. De los Grandes Lagos con 467 alojamientos.
3. Traslasierra con 361 alojamientos.
4. Capital con 137.
5. De la Historia con 98.
6. Mar Chiquita con 31.

En función de esto se puede determinar que la región de Punilla es la que tiene mayor oferta hotelera de las 6.

<sup>9</sup> Elaboración propia.

Con respecto al porcentaje de alojamientos que exhiben alguna modalidad reconocida por la ACT, el orden de las regiones es:

1. Punilla con el 91%.
2. Traslasierra con el 88%.
3. De los Grandes Lagos con el 86%.
4. De la Historia con el 85%.
5. Capital con el 78%.
6. Mar Chiquita con el 77%.

Estos porcentajes indican que de la totalidad de los alojamientos registrados en las regiones, en todas ellas más del 77% están clasificados con alguna modalidad.

En cuanto a los porcentajes de alojamientos hoteleros de cada área, el orden es:

1. Capital con el 68%.
2. Punilla con el 63%.
3. De la Historia con el 54%.
4. Traslasierra con el 45%.
5. De los Grandes Lagos con el 41%.
6. Mar Chiquita con el 17%

Por último, con respecto a la modalidad más representativa, el hotel se configura como la más numerosa en las tres regiones que arrojan un porcentaje de alojamientos hoteleros superior al 50%, mientras que en las otras 3 regiones, son más representativos los establecimientos extra hoteleros.



Teniendo en cuenta esta información, se definió la muestra de los alojamientos en los cuales se recabó información respecto de las exigencias del decreto reglamentario.

El número de establecimientos que se relevó es de 101, lo que representa un 12% de la población objetivo. En el siguiente cuadro se resume la cantidad de cada modalidad y categoría que se investigó.

MODALIDAD	CATEGORÍAS							TOTAL	%
	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella	Superior	Sin categoría		
Apart - cabaña			3	2	4			9	11
Apart - hotel			3	1	1			5	30
Complejo especializado						1		1	50
Complejo especializado rural							2	2	20
Complejo turístico			2	1	2			5	13
Hostal			1		1			2	14
Hostería o posada			4	4	8			16	6
Hotel	3	14	7	15	19			58	14
Motel			1	1	1			3	43
								101	

 Tabla N° 4 <sup>10</sup>

Los alojamientos estudiados están enumerados en un cuadro ubicado en el anexo N° 4, que muestra el nombre de cada uno de ellos, la clase, categoría, la localidad y región donde están localizados.

Para analizar la información sobre estos alojamientos se confeccionó un cuadro comparativo para cada clase con sus respectivas categorías. En él se establecieron los requisitos que exige el decreto 1359/00 para cada una de ellas. Una vez registrada la información en las fichas de relevamiento, se procedió a completar el cuadro con las características que posee actualmente cada uno de los establecimientos evaluados.

<sup>10</sup> Elaboración propia.

En función de lo que establece el artículo 66 del decreto, no han sido tenidos en cuenta para el estudio los requisitos en cuanto a:

- o Condiciones edilicias, dimensionales y de superficies mínimas.
- o Factor de ocupación del suelo (F.O.S.)

Esto se debe a que estos 2 elementos no son considerados como limitantes para el mantenimiento de la categoría según lo que establece la reglamentación.

Los requisitos que se definen en la normativa para la calificación fueron agrupados de la siguiente manera:

- o Características y cantidad de unidades de alojamiento.
- o Servicios generales.
- o Servicios en las unidades de alojamiento.
- o Sanitarios de las unidades de alojamiento.
- o Servicios complementarios.

En cada uno de estos 5 ítems se incluyeron de manera detallada las exigencias. En el anexo N° 5 se encuentran las fichas de relevamiento que se utilizaron para cada modalidad de alojamiento.

Aquellos datos que no fue posible recolectar de manera primaria, fueron tomados del *Registro Hotelero y de Campamentos de las Áreas Turísticas y Rutas de Acceso* provisto por la ACT.

Una vez recaba la información de los 101 alojamientos, se realizó una tabulación de la misma, indicando en que porcentajes se respetan las exigencias reglamentarias para cada clase y categoría. El análisis detallado de esta información se puede visualizar en el anexo N° 6. A partir del mismo, se definió el siguiente diagnóstico de la situación de los alojamientos de la provincia:

- Es prácticamente nula la cantidad de establecimientos que respetan la totalidad de requisitos exigidos para la modalidad y categoría que exhiben.
- Los hoteles de 5 estrellas son los únicos que se adecuan en un 100% a la totalidad de las exigencias, exceptuando la piscina climatizada en parte de ellos y las instalaciones para la práctica de deportes.
- Para las clases hostel y complejo turístico, un importante porcentaje de los alojamientos relevados no respetan el requisito fundamental de la modalidad, que según el caso es prestar servicio de alojamiento en un edificio de valor arquitectónico, histórico-patrimonial o complementar el servicio de alojamiento con actividades deportivas, recreativas, educativas, culturales, etc.
- De acuerdo a lo relevado se pudieron observar deficiencias para todas las clases y categorías en: la cantidad, características y servicios de las unidades de alojamiento, en los servicios generales, en las características de los sanitarios de las unidades de alojamiento y en los servicios complementarios.
- Existen grandes diferencias en cuanto a la adecuación a los requisitos entre los establecimientos de la Ciudad de Córdoba y las localidades del interior de la provincia.

En términos generales los alojamientos ubicados en destinos del interior, por su perfil de sol y montañas, se caracterizan en general por tener más instalaciones para recreación al aire libre, equipamiento básico y más antiguo, y menos mantenimiento en el establecimiento en general.

En los establecimientos de la Ciudad de Córdoba se observan mayor cantidad de servicios e instalaciones para turistas de negocios, equipamiento más moderno y estético y mayores comodidades tanto en las habitaciones como en los espacios comunes. Además, en la ciudad se debe hacer una diferenciación entre los alojamientos más

nuevos, inaugurados a partir de la década de los 90 en adelante, y los más antiguos construidos previamente. Éstos últimos evidencian un importante deterioro y falta de mantenimiento.

- Un importante número de establecimientos no respetan las exigencias relacionadas a las habitaciones y comodidades para discapacitados motrices. Se podría afirmar que es el requisito menos respetado por los prestadores.

- En los hoteles de 4 estrellas, ninguna habitación suite respeta las características que se exigen para las mismas.

- Para aquellas modalidades en que se exigen habitaciones dobles y triples en determinadas proporciones, el requisito no es respetado en parte importante de los establecimientos.

- Gran parte de las habitaciones no poseen el equipamiento mínimo y obligatorio.

- Hay importantes deficiencias en la disponibilidad de servicios sanitarios en los espacios comunes. (sala de estar, salón de usos múltiples, comedor, etc.)

- La recepción y la sala de estar son 2 de los aspectos que están presentes en casi la totalidad de los alojamientos, aunque se constataron faltas en la exigencia de contar con servicios sanitarios y TV.

- En lo que respecta a los servicios gastronómicos, la gran mayoría de los establecimientos los brinda de manera ajustada a la ley.

- Las cocheras denominadas como cubiertas, en casi todos los casos son semi cubiertas o sólo techadas, es decir que no poseen cerramiento lateral. En los hoteles de ciudades grandes es donde más se respeta esta exigencia. Además, son muy pocos los hoteles de 4 y 5 estrellas que ofrecen el servicio de valet parking.

- Para el acondicionamiento de los ambientes, la calefacción está presente en el 100% de los establecimientos, no así la refrigeración o

-----

acondicionamiento térmico. En muchos de los alojamientos del interior se fundamenta que no es necesario prestar este último servicio ya que las condiciones climáticas no lo exigen, a pesar de que la normativa si.

- Todos los establecimientos poseen servicio de mucamas y limpieza. Este es uno de los pocos requisitos que se cumple en un 100% de los casos.

- Las exigencias respecto de los ascensores también son respetadas en prácticamente todos los establecimientos.

- Se respeta sólo en algunos casos la exigencia respecto de las cajas de seguridad.

- También hay carencias en lo que respecta al servicio de mensajería, lavandería, servicio de maleteros y servicio de fax.

- El personal bilingüe o trilingüe tampoco está presente en todos los casos en los que se exige.

- Con respecto a los servicios en las unidades de alojamiento, se observa que hay alojamientos que no poseen: servicio telefónico con DDI – DDN, radio AM – FM, acceso a internet y frigobar.

También se pudo verificar que en algunos casos las habitaciones están equipadas con camas cuchetas de forma permanente aunque la ley expresa claramente que estas deben colocarse con autorización fehaciente y de manera temporal.

En los casos de los apart (hotel y cabaña) se verificó que parte de ellos no ofrecen el siguiente equipamiento exigido: cocina de 2 hornallas, microondas, horno, y extractor de humo y olores.

Las cabañas no poseen en cantidades importantes protección contra insectos en las aberturas y tendedero, y en porcentajes menores galería y cochera integrada a la unidad.

- En muchos hoteles que se dedican al turismo familiar, se dispone de salones de recreo de niños, salas de lectura, salas de cine, etc. que

no están contempladas en la legislación, pero que están presentes por tratarse su segmento meta el de grupos familiares que eligen los establecimientos para su vacaciones de verano con motivos de ocio.

- Gran diferencia en la variedad de amenities entre alojamientos de igual modalidad y categoría, esto se da principalmente por el perfil del establecimiento, aunque en general se brindan los amenities obligatorios. Tampoco se ofrece en algunos casos secador de cabello y teléfono en el baño para las categorías que lo exige la ley.
- Con respecto a los servicios complementarios se verificaron desviaciones en cuanto a: piscina climatizada, piscina para niños, gimnasio, sala de masajes, sauna, playón polideportivo y salón de recreo para niños.
- Cabe resaltar que algunos establecimientos se promocionan en sus páginas web, con modalidades o categorías que no son las que han sido otorgadas por la ACT.

A través del estudio realizado, queda claro que las exigencias del decreto reglamentario 1359/00 no son respetadas en un amplio porcentaje de los establecimientos. Es decir que no califican para la modalidad y categoría de alojamiento que exhiben.

Para lograr la regularización de esta situación, en gran parte de los establecimientos podría mantenerse la categoría si se realizaran cambios en la infraestructura, equipamiento y en los servicios.

Por lo expuesto previamente, se considera que es momento para realizar una recategorización de los alojamientos del sector, de manera de impulsar un mejoramiento de la oferta y una mayor competitividad.

Se deberían iniciar desde el sector público acciones que promuevan la reinversión en los establecimientos para adecuarlos a la categoría que exhiben o incluso jerarquizarla. De esta forma, se plantea la posibilidad



de otorgar la categoría que se merece a quienes trabajan en el mejoramiento continuo para tener un alojamiento en condiciones adecuadas que satisfagan a los turistas.

Además, se recomienda como necesario realizar una supervisión más efectiva y rigurosa de los alojamientos, para que así las fiscalizaciones se conviertan en garantía de un servicio de calidad para el turista. Es estrictamente necesario dar seguridad al huésped por los servicios contratados.



## 7) Preferencias de la Demanda



Para poder cumplir con este objetivo, se realizó una encuesta a la demanda turística de los destinos de la Provincia de Córdoba. La finalidad de la misma fue recopilar información de las preferencias de los turistas respecto de las características y los servicios de los establecimientos donde se alojan.

De esta manera se pudo conocer cuales son los aspectos más valorados por los huéspedes y si la legislación los contempla de manera adecuada.

A su vez se pudo comparar con el diagnóstico del sector de alojamientos hoteleros obtenido previamente, y ver si aquellos aspectos a los cuales los turistas les dan mayor importancia son respetados o no por los alojamientos.

El instrumento utilizado para recabar la información consistió en una encuesta dirigida a personas de ambos sexos, que hayan pernoctado al menos una noche en algún destino de la Provincia de Córdoba. Se utilizó un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas. (Ver encuesta en anexo N° 7).

El cuadro que se presenta a continuación resume la información solicitada en la encuesta.

### Encuesta de preferencias de la demanda turística

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>NÚMERO DE PREGUNTA</b>
Características generales del encuestado	Sexo	
	Edad	
	Profesión / Ocupación	
Pernoctación en la Provincia de Córdoba	SI/NO	Nº 1
	Localidad	Nº 2
	Región Turística	Nº 3
Características del viaje	Motivo	Nº 4
	Grupo de viaje	Nº 5
Alojamiento utilizado	Modalidad	Nº 6
Preferencias de la demanda turística	Habitación/ Unidad de alojamiento	Nº 7
	Sanitarios de la unidad de alojamiento	Nº 8
	Espacios públicos	Nº 9
	Servicios complementarios	Nº 10

 Tabla Nº 5 <sup>11</sup>

Se encuestaron a 104 personas de ambos sexos, entre 17 y 72 años de edad, durante los meses de septiembre y octubre de 2010.

Los encuestados poseen diversas ocupaciones entre las que se pueden enumerar las siguientes: secretaria, empleado, administrador, estudiante, comerciante, martillero y corredor público, abogado, licenciado en comunicación social, ingeniero, médico, licenciado en turismo, técnico superior en turismo y hotelería, profesional gastronómico, consultor, ama de casa, post productor de cine, TV y medios, jubilado, licenciado en kinesiología y fisioterapia, publicitario, licenciado en nutrición, licenciado en arte, docente y bioquímico. A través de esta enumeración se demuestra que son personas con distintos niveles de estudios y distinto tipo de actividad.

<sup>11</sup> Elaboración propia.

Una vez obtenidas las respuestas, se realizó el conteo y codificación de los datos, que pueden ser consultados en el anexo N° 8. En éste se puede observar que algunos de los turistas se han alojado en más de una ocasión en algún destino de la provincia, en distintas clases de alojamiento, como así también con distintas motivaciones y distinto grupo de viaje.

Se realizó el análisis de los datos, arrojando los siguientes resultados:

- El 58% de los encuestados está representado por personas de sexo femenino, mientras que el 42% restante es masculino.
- Con respecto a la edad, el grupo más representativo es el de 17 a 25 años, seguido del grupo de 26 a 35.
- De los 104 encuestados, el 97% afirmó haber pernoctado en alguna localidad de la provincia. Las 3 personas cuya respuesta fue negativa, no fueron tenidos en cuenta para el estudio.
- Las regiones más visitadas por los turistas fueron Punilla en primer lugar, De los Grandes Lagos en segundo lugar, seguidas de Traslasierra, Rutas de Acceso, Capital y De la Historia.
- El motivo del viaje es principalmente el ocio o placer, grupo que alcanza el 88%. El segundo grupo lo constituyen quienes viajan por trabajo, siendo este un 7%, lo sigue un 2% que viaja por estudio y por último un 1% que viaja por salud.
- En relación al grupo de viaje que acompaña al encuestado, el primer lugar está ocupado por la familia con un 39%, en segundo lugar los amigos con un 29%, en tercer lugar en pareja con un 25%, en cuarto lugar solo con un 5%. También hubo algunos turistas que viajaron con compañeros de la universidad o del trabajo (2%).
- La modalidad de alojamiento más utilizada son los apart cabañas con un 37%, seguido de los hoteles con un 30%. La única

modalidad que no fue seleccionada por ningún turista es el motel, hecho que probablemente se debe a que las personas lo asocian a los llamados "hoteles alojamiento", "por hora" o "albergues transitorios". El 5% que se alojó en establecimientos extra hoteleros no fue tenido en cuenta para el estudio.

- De las 104 personas encuestadas, 3 afirmaron no haber pernoctado en la Provincia de Córdoba y 6 lo hicieron en establecimientos extra hoteleros, por lo que la población tenida en cuenta para el estudio es de 95 personas.
- Por las respuestas de los encuestados, se pudo observar que la mayoría le da más importancia a las características de la habitación y a los servicios complementarios, dejando en un segundo plano las características de los sanitarios y de los espacios públicos.
- En lo que respecta a las características de la unidad de alojamiento, de las 95 personas que si se alojaron en la provincia se obtuvieron las siguientes respuestas:
  - Un 91% eligió como importante la limpieza.
  - Entre un 51% y un 60% seleccionaron la calefacción y acondicionamiento térmico, y la comodidad de la cama.
  - Entre un 41% y un 50% eligieron la privacidad y la seguridad.
  - Entre un 31% y un 40% eligieron la amplitud, la vista, la TV y el frigobar o heladera.
  - Entre un 21% y 30% eligieron la iluminación, conservación y la kichenette o cocina.
  - Menos del 20% eligieron la insonoridad, decoración, mobiliario, teléfono, radio, conexión a Internet, caja de seguridad, ventilación y TV por cable.

- En cuanto a los baños de las unidades de alojamiento los turistas eligieron:
  - Un 100% la limpieza.
  - Entre un 41% y un 50% la amplitud y la conservación.
  - Un 21% la iluminación.
  - Menos del 20% el mobiliario, la variedad de amenities, el secador de cabello, teléfono y aromatizador.
- Respecto de los espacios públicos de los establecimientos, los turistas seleccionaron como importantes los siguientes aspectos:
  - Un 86% eligió la limpieza.
  - Entre un 51% y un 60% la amplitud y la calefacción y acondicionamiento térmico.
  - Entre un 31% y un 40% eligieron la iluminación, la decoración, la TV y la disponibilidad de servicios sanitarios.
  - Entre un 21% y 30% la conservación, el mobiliario, y el acceso a Internet.
  - Además una persona agregó la ventilación.
- Por último, a la hora de elegir los servicios complementarios, los preferidos en orden descendente fueron:
  - Cocheras cubiertas con un 73%.
  - Restaurante, servicio de bar, piscina y asador con valores entre 51% y 67%.
  - Entre 41% y 50% parque y quincho.
  - Entre 21% y 30% room service, sala de TV y piscina climatizada.
  - Menos del 20% sala de lectura, servicio de lavandería y tintorería, de mensajería, de fax, de fotocopia, de maletero, de niñera, salón de recreo de niños, juegos infantiles, piscina para niños, gimnasio, sauna,

spa, instalaciones para deportes y para turismo de negocios, y juegos de salón.

En función de los puntos analizados, a continuación se presentan ciertas consideraciones relevantes acerca de los resultados. Se observa que:

- Cuando se pidió a los turistas que determinaran sus preferencias con respecto a las características de los alojamientos, el único ítem elegido en todos los casos por más del 90% de los encuestados fue la limpieza. Es decir que es el único requerimiento en común a todos los grupos de viaje, más allá de las preferencias sobre las características del servicio, lo que demuestra que la higiene es indispensable.
- Las restantes elecciones dependieron de las características y necesidades particulares de cada grupo de viaje.
- Otras de las características más elegidas por los huéspedes en los distintos espacios son: la amplitud de los espacios, la conservación, la privacidad, la seguridad, la calefacción y el acondicionamiento térmico, la comodidad de la cama, y la TV en la habitación.
- En cuanto a la elección de los servicios complementarios, ésta fue muy variable dependiendo de la composición del grupo. Con más del 50% se eligieron las cocheras cubiertas, los servicios gastronómicos (restaurante y bar), piscina y asador.

En relación a los requisitos que plantea el decreto 1359/00 para los alojamientos en la provincia, se puede observar que todos los aspectos elegidos por los turistas están contemplados en la normativa, ya sea con mayor o menor exigencia en función de la clase y categoría.

Sin embargo, como lo demuestra el diagnóstico obtenido a través del relevamiento, no hay un adecuado cumplimiento de la normativa, por lo que no existe seguridad para el turista de que se presten los servicios en el alojamiento que seleccione para hospedarse.

Es por esta razón también, que deberían llevarse adelante acciones que normalicen el sector, para que de esta forma coincidan las prestaciones en los alojamientos con lo que exige la ley.



## 8) Barreras



Para lograr este objetivo se realizaron entrevistas personales en profundidad a actores del sector privado y agentes del sector público, quienes dieron sus opiniones subjetivas acerca de la propuesta de recategorización que plantea el presente trabajo y de las barreras que podría acarrear.

Además, se aprovecharon las entrevistas para consultar sobre su percepción del sector de alojamientos, de la normativa que regula estos establecimientos, de la competencia y sobre las necesidades puntuales de los hoteleros. A los actores del sector privado también se les consultó sobre la situación actual de sus establecimientos y el accionar de la ACT.

La transcripción de las entrevistas puede ser consultada en el anexo N° 9.

A través de la información obtenida en las entrevistas, se pudo conocer la opinión de los actores involucrados en el sector con respecto a los temas previamente enumerados. Considerando dicha información se arribó a las siguientes conclusiones:

- Los entrevistados en su totalidad creen que es necesario realizar una modificación del decreto reglamentario porque a 10 años de su promulgación, la realidad del sector ha cambiado mucho y es necesario que las normas sigan a estos cambios.

Hay varios motivos que justifican la necesidad de crear una nueva ley. Uno de ellos es que han surgido nuevas clases de alojamientos, como los hostels y hoteles boutiques, que no están incluidos en la normativa y que poco a poco van ganando una cuota del mercado, por lo que es necesario tener requisitos claros para controlarlos. También, la demanda y la tecnología han evolucionado, lo que genera que ciertos servicios debieran incluirse como obligatorios, por ejemplo internet wi fi y televisores LCD. Al encontrarnos inmersos en un mundo globalizado, en el

que el acceso a la información es inmediato, los turistas se vuelven cada vez más exigentes y con más experiencia. Sus preferencias son las que deberían regir los requisitos que establezca la ley.

- Según la opinión de los entrevistados, es evidente que el sector de alojamientos en la provincia engloba dentro de cada modalidad y categoría a una gran cantidad de establecimientos que por la antigüedad difieren mucho unos de otros, aunque exhiban la misma calificación. La razón principal de esta situación es la falta de inversión por parte de los propietarios a lo largo del tiempo, lo que genera que la categorización no refleje la realidad y que se desvirtúe el mercado.
- La opinión generalizada con respecto al cumplimiento de los requisitos que exige la el decreto 1359/00, es que gran parte de los establecimientos no respetan las exigencias, hecho que también es causa de la situación descrita en el párrafo anterior. Son muy dispares las exigencias para los hoteles que estaban calificados antes del que se promulgara el decreto en el año 2000 y para aquellos que se construyeron después. Es necesario realizar una unificación de criterios y lograr que las exigencias sean más específicas.
- Por las razones previamente descritas, la totalidad de los actores entrevistados consideran que es necesario llevar adelante alguna acción para regularizar esta situación.

Por el lado de la legislación, actualmente la Dirección de Inversiones y Servicios Turísticos de la ACT, ha desarrollado un nuevo proyecto de regulación para los alojamientos turísticos de la Provincia de Córdoba, que está lista para ser discutida con los organismos e instituciones involucrados en el sector. Es decir que está claro que el sector público también percibe que es necesario

generar cambios que lleven al mejoramiento del sector. El proyecto consiste en una reforma estructural de la normativa que implica la inclusión de nuevas modalidades, como así también nuevos servicios.

Con respecto a la propuesta de recategorización para los alojamientos a nivel provincial que plantea el presente trabajo, los actores la percibieron como pertinente y necesaria. En caso de ser ejecutada de manera viable a través del otorgamiento de ciertos incentivos, sería un medio adecuado para fomentar la reinversión en los alojamientos más antiguos que están desactualizados en cuanto a infraestructura y servicios. Permitiría equipararse con los hoteles nuevos y a la vez adecuarse a la ley. Implicaría una mejora tanto para los hoteles en particular como para el sector en general logrando una calidad consistente en la totalidad de los prestadores.

- En cuanto a las barreras que podrían surgir, se obtuvieron respuestas diversas. Algunos de los entrevistados afirmaron que seguramente surgirían barreras por parte de los propietarios de los hoteles antiguos, por lo que el papel del sector público y la gestión que se hiciera de este proceso, sería clave. Se planteó como principal impedimento la dificultad económica.

Los restantes entrevistados consideraron que la concepción de los empresarios de la provincia está comprometida con una prestación de servicios de calidad. Por este motivo consideran que la propuesta de recategorización sería bien recibida. Los prestadores son concientes que es necesario mejorar para poder ser competitivos. Pero para esto es fundamental el papel del órgano regulado en su función de guía y de fiscalizador.

- Cabe aclarar que los actores del sector privado que se entrevistaron tienen una buena percepción de la gestión actual

de la ACT, lo que es muy importante a la hora de encarar un proyecto como el que se plantea en este trabajo. La confianza de los involucrados es fundamental para obtener su participación.

- También se observó que la ACT posee una variedad de herramientas que se pueden utilizar para fomentar y estimular el mencionado proceso de recategorización.
- A pesar de la situación descrita, la totalidad de los entrevistados considera que el sector hotelero de la provincia es competitivo con respecto al resto de las provincias del país. La recategorización permitiría posicionarlo aún más y ayudaría a resolver el mayor problema de la hotelería de Córdoba que es el retraso en las tarifas.



## 9) Propuesta de Intervención

Se tuvieron en cuenta las conclusiones obtenidas en los apartados anteriores que versan sobre las normativas y regulaciones del sector, las características de los establecimientos de la provincia, las preferencias de la demanda, y las características actuales de la industria según la percepción de los actores involucrados en la misma.

Con la información recabada se pudo obtener un completo conocimiento de la situación actual del sector de alojamientos turísticos de tipo hotelero en el ámbito provincial, que evidencia la necesidad de iniciar un proceso de recategorización. A pesar de esto, no se configura como un proceso simple, sino que resulta imperioso lograr la aceptación y adhesión del sector privado, por lo que es primordial estimular sus iniciativas, acciones e inversiones.

Según lo que establece el Plan Estratégico de Turismo Sustentable Córdoba es *función del gobierno propiciar la adecuación y renovación de equipamientos e instalaciones de la oferta turística*, por lo que se propone para lograr la normalización del sector, la creación de un **“Programa de Recategorización de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba”**. Éste se configura como un programa de estímulo al sector, cuyo objetivo consiste en asistir a las empresas de tipo hotelero para que inviertan y revaloricen sus establecimientos de acuerdo a las exigencias de la normativa.

### **9.1) Descripción del programa**

El organismo que asumiría la ejecución y financiación del programa es la Agencia Córdoba Turismo S.E.M., que entre uno de sus objetivos enumera el de *“Diseñar las estrategias del sector turístico provincial en su conjunto para mantenerlo adaptado a las exigencias del mercado, con especial atención a la mejora de la competitividad y el desarrollo tecnológico de las empresas, de forma equilibrada y con calidad de los productos y servicios turísticos”*.

El mencionado programa sería aplicable para:

- Empresas que quieran mejorar sus instalaciones y servicios para mantener la categoría actual.
- Empresas que deseen jerarquizar la categoría actual.
- Empresas que no estén categorizadas en la actualidad y quieran obtener alguna clase y categoría de las que enumera el decreto reglamentario 1359/00.

Los prestadores pueden formar parte del mismo de manera voluntaria, es decir pueden adherir o no según sus propios intereses. A pesar de que no es impuesto por el gobierno, aquellos establecimientos que no participen y que no cumplan con las exigencias, corren el riesgo de sufrir reducciones en sus categorías.

Esta iniciativa daría a los empresarios la posibilidad de realizar inversiones en sus establecimientos, manteniendo provisoriamente la clase y categoría actual, por un plazo de 2 (dos) años, con la obligación del propietario de presentar ante el organismo, certificaciones de mejoras en plazos determinados de manera conjunta.

Para el caso de los establecimientos inscriptos que estén registrados con una clase y categoría, pero que no reúnan los requisitos mínimos exigidos para la misma, éstos serán objeto de evaluación para determinar los cambios que son necesarios realizar.

Son exigibles la incorporación de la cantidad y calidad de los servicios requeridos, equipamiento, comodidades, e instalaciones. Sólo se podrá eximir del cumplimiento de los parámetros dimensionales de los espacios y el F.O.S., tal cual lo establece el artículo 66 del decreto 1359/00. Para la evaluación de estos aspectos se tomarán las exigencias de la regulación con la que fueron habilitados en su momento de calificación. Sin embargo, toda ampliación que se realice en alguno de los establecimientos se registrará por los parámetros dimensionales establecidos en la normativa vigente al momento de las refacciones.

Al término del plazo estipulado, que puede ser un máximo de 2 (dos) años, el organismo de aplicación determinará si el establecimiento ha cumplimentado el plan de inversiones presentado. En caso de que así sea se le habilitaría la clase y categoría que corresponda. En cambio, la no adecuación de los establecimientos dentro de los plazos fijados hará que se produzcan las reducciones que correspondan tanto en la modalidad como en la categoría.

Con respecto al lanzamiento del programa, sería beneficioso complementarlo al nuevo decreto de regulación de alojamientos que está desarrollando la ACT actualmente. Se podrían complementar las dos iniciativas, para que los alojamientos que participen se adecuen a los requisitos de la nueva ley. Además, la implementación conjunta indicaría un compromiso firme por parte del sector público para el mejoramiento del sector hotelero.

## **9.2) Contexto que justifica la creación del programa**

La actividad turística se configura como un sector estratégico para la Provincia de Córdoba, por ser un sector en constante crecimiento y que tiene una gran importancia económica. El *Plan Estratégico de Turismo Sustentable Córdoba* le ha asignado un lugar prioritario como factor de desarrollo siendo uno de los campos de actuación que define el plan: “*La Gestión de la oferta: facilidades y servicios turísticos*”, que contiene como una de sus partes la “*Fijación de criterios e implementación de acciones para la optimización de la calidad en materia de accesibilidad, equipamiento, instalaciones, infraestructura y servicios, consensuándose entre el sector público y privado*”.

Actualmente gran parte de los alojamientos de la provincia no ofrecen infraestructura, equipamiento y servicios acordes a lo que exige la normativa que los regula. A su vez, el usuario está cada vez mejor informado y se vuelve más exigente en cuanto a las prestaciones en los



establecimientos. Por lo tanto, los prestadores que pretendan mantenerse a lo largo del tiempo, deberían participar del programa planteado para de esta forma seguir siendo competitivos.

Asimismo, en esta época de grandes competencias, el mantener la situación actual produciría que todo el sector en su conjunto se perjudique en el largo plazo.

El mencionado programa se configura como una acción que tiende al mejoramiento de uno de los servicios componentes de la oferta turística, siendo además, complementario al proyecto de gestión de calidad para alojamientos turísticos, *Córdoba Calidad Turística*, que también busca trabajar en el mejoramiento continuo de la oferta hotelera.

### **9.3) Características del programa**

Consta de 5 estrategias puntuales, que se detallarán a lo largo del documento. Éstas son:

- Estrategia de concientización.
  - Estrategia de incentivos fiscales.
  - Estrategia de financiamiento.
  - Estrategia de reconocimiento.
  - Estrategia de seguimiento y evaluación
- 
- Estrategia de concientización.

Esta primera estrategia tiene como objetivo fomentar la creación de conciencia en los actores del sector privado involucrados en la prestación del servicio de alojamientos y así lograr que la adhesión al programa sea favorable.

Consiste en la realización de talleres informativos en las 11 áreas turísticas de la provincia, convocando a los empresarios y propietarios de las distintas localidades.

Estas reuniones darían el marco propicio para:

- Explicar la situación actual del sector de alojamientos, dando a conocer las conclusiones a las que se arribó con el diagnóstico del sector.
- Describir las características y exigencias de la demanda actual.
- Demostrar los fundamentos que justifican la necesidad de iniciar un proceso de recategorización como estrategia de desarrollo.
- Describir las características y herramientas del programa.
- Enumerar los beneficios que generaría para todos los actores involucrados (empresarios, turistas, gobierno).

La instancia de los talleres da la posibilidad de participar a los empresarios y debatir el programa. Las actividades a realizar en cada taller serían:

- Presentación del programa.
- Análisis del programa.
- Identificación de beneficios.
- Debate.

Es importante desarrollar a través de estos talleres una nueva visión del empresariado, generando una conciencia colectiva sobre la necesidad de modificar la situación actual del sector, y así lograr que los establecimientos se adecuen a las nuevas exigencias. La buena percepción que tienen los prestadores acerca de la gestión actual de la ACT, según lo mencionado en las entrevistas, favorecería la adhesión.

También cabe anunciar que el principal riesgo que acarrea el programa es que el sector privado no tenga la disposición de invertir, aunque si se implementa de una manera adecuada, es una barrera que se puede superar.

- Estrategia de Incentivos Fiscales

Esta estrategia tiene como objetivo otorgar ciertos beneficios impositivos a los establecimientos que participen del programa.

Consiste en aplicar exenciones en los tres tipos de impuestos que recauda la Provincia de Córdoba:

- Impuesto inmobiliario, que grava los inmuebles ubicados en la provincia.
- Impuesto a los ingresos brutos, que grava el ejercicio habitual y a título oneroso en la provincia.
- Impuesto de sellos, que grava todos los actos, contratos u operaciones de carácter oneroso instrumentados, que se realicen en el territorio de la provincia.

Las mencionadas exenciones son herramientas de política fiscal, que excluyen de los efectos del tributo a un sujeto, operación o situación.

La manera de instrumentarlo sería a través de la ley N° 7232 de fomento turístico y su decreto reglamentario N° 4557/85.

El artículo 3 inciso b incluye en los efectos de la ley a *“la reforma, ampliación, mejora y equipamiento de los establecimientos existentes encuadrados en la ley 6483 y su decreto reglamentario, que impliquen un cambio jerarquizado en la categoría del negocio según lo establecido en la mencionada normativa”*.

A pesar de que la ley exige que el alcance de los beneficios sea para los establecimientos que jerarquicen la categoría, se podría considerar que aquellos alojamientos que no cumplen con los requisitos mínimos

para la categoría que exhiben, y que inviertan para adecuarse, estarían realizando un aumento de la misma, puesto que en la realidad la categoría actual no es real, sino que les correspondería una menor. Es decir que se debería realizar una reformulación de la ley de fomento turístico, enfocándose en quienes remodelan los establecimientos existentes, reorientando así las inversiones al mejoramiento y no a la construcción de nuevos alojamientos.

Esta ley divide a la provincia en 3 zonas:

- Zona de Especial Promoción: integrada por las áreas Norte, Noroeste, Sierras del Sur y Mar Chiquita. También incluya a los Hoteles de 4 y 5 estrellas sin importar donde se localicen.

- Zona de Promoción A: constituida por las áreas Punilla (con excepción del ejido municipal correspondiente a Villa Carlos Paz), Capital (con excepción del ejido municipal Ciudad de Córdoba), Calamuchita, Traslasierra y Sierras Chicas.

- Zona de Promoción B: compuesta por el ejido municipal de Villa Carlos Paz y el ejido municipal Ciudad de Córdoba.

Dependiendo de la zona en la cual se ubique el establecimiento, será el beneficio que obtenga.

Uno de los instrumentos de promoción que establece el artículo 4 de la ley de fomento son las exenciones impositivas, y establece para las acciones previstas en el artículo 3 inciso b:

- Para la zona de especial promoción: exención en el pago de los impuestos sobre los ingresos brutos del 60% por 10 años, del impuesto inmobiliario del 100% por 10 años, y del impuesto de sellos del 100% por 10 años.

- Para la zona de promoción A: exención en el pago de los impuestos sobre los ingresos brutos del 60% por 6 años, del impuesto

inmobiliario del 100% por 8 años, y del impuesto de sellos del 100% por 8 años.

- Para la zona de promoción B: exención en el pago de los impuestos sobre los ingresos brutos del 40% por 6 años, del impuesto inmobiliario del 100% por 6 años, y del impuesto de sellos del 100% por 6 años.

Estos beneficios se otorgarían en los términos que determina la ley 7232 y su decreto reglamentario, y comenzarían a regir a partir del momento en que se le reconoce al establecimiento la clase y categoría definitiva.

- Estrategia de Financiamiento

El financiamiento también se constituye como uno de los instrumentos de promoción incluidos en la ley N° 7232.

El objetivo de esta estrategia es otorgar créditos en condiciones de fomento a los actores que participen del programa y que lo requieran para financiar los proyectos de mejoras en sus establecimientos, de conformidad con lo que dispongan las entidades crediticias correspondientes.

Estos créditos estarán dirigidos especialmente a pequeñas y medianas empresas que necesiten mejorar la infraestructura y los servicios de sus alojamientos para poder cumplir con los requisitos que exige el decreto 1359/00 para la modalidad y categoría que exhiben.

En función de lo explicado por el Directo de Inversiones y Servicios Turísticos de la ACT, la línea de financiamiento que sería aplicable actualmente es la del CFI (Consejo Federal de Inversiones), ya que es la única que tiene tasas de interés accesibles.

Este organismo ofrece herramientas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas del sector privado radicadas en las provincias, para financiar proyectos nuevos o existentes a través de líneas de créditos

cuyas condiciones de fomento están demostradas en la tasa de interés y en los plazos de devolución.

El principal objetivo de las “*Líneas de Reactivación Productiva*” del CFI es fortalecer el desarrollo de las actividades productivas regionales. Esta entidad ofrece asistencia financiera para proyectos turísticos radicados en la provincia a través de su Unidad de Enlace Córdoba. La asistencia financiera debería otorgarse con una visación previa del proyecto por parte de la ACT.

A continuación se describen las principales características de estas líneas de créditos:

- o Beneficiarios

Están destinados a micro, pequeñas y medianas empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, que desarrollen una actividad económica rentable, que esté en condiciones de ser sujeto hábil de crédito y que sea de interés por parte de las autoridades provinciales para el desarrollo de sus economías.

Dentro del sector servicios se considera micro, pequeña o mediana empresa, según el nivel de ventas y el valor del patrimonio.

- Microempresa: personas físicas o jurídicas que registren un valor de ventas totales anuales, en pesos (excluido el IVA y el impuesto interno que pudiera corresponder), hasta los \$590.000, y cuyo patrimonio no supere los \$540.000.
- Pequeña y mediana: aquellas que registren un valor de ventas totales anuales, en pesos (excluido el IVA y el impuesto interno que pudiera corresponder) hasta los \$28.300.000, y cuyo patrimonio sea mayor a \$540.000. Las Pymes pueden tener como personal ocupado en forma permanente hasta 100 personas.

- o Destino de los créditos.

Los fondos podrán estar destinados a capital de trabajo, activo fijo, o preinversión.

- o Montos prestables.

Representa un porcentaje del proyecto a financiar que para las microempresas es hasta el 80% con un monto máximo de \$50.000 de la inversión a realizar y para las Pymes hasta el 70% del monto total del proyecto con un monto máximo de \$350.000 y por excepción hasta \$450.000

- o Formas de pago y plazos máximos de amortización

Las amortizaciones podrán ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, utilizando el sistema de amortización alemán que se caracteriza por un pago constante del capital y decreciente de intereses.

En el caso de las microempresas el plazo máximo es de hasta 48 meses, mientras que para las Pymes es de hasta 84 meses.

- o Periodos de gracia.

La microempresa podrá abonar la primera cuota de capital hasta un máximo de 12 meses de desembolsado el crédito.

En cambio el período máximo para pagar la primera cuota de capital de las Pymes es de hasta 24 meses de desembolsado el crédito.

Las cuotas de interés no tendrán período de gracia.

- o Tasa de Interés.

Se tomará como tasa de referencia, la Tasa Pasiva del Banco de la Nación Argentina para depósitos a plazo fijo a 30 días, más 1 punto porcentual.

- o Garantías.

Por montos menores a \$20.000 serán a sola firma o con garantías personales a satisfacción del agente financiero.

Por montos superiores, serán garantías reales por el 130% del monto del crédito.

La importancia de inyectar créditos en turismo reside en que se trata de un sector con alta participación en Pymes, que en algunos de los casos podrían precisar de fondos para poder realizar las inversiones necesarias para alcanzar los requisitos mínimos exigidos para su clase y categoría.

Es importante otorgar una herramienta de financiamiento para facilitar las inversiones porque el sector hotelero contribuye fuertemente al desarrollo económico de la provincia, como así también a la generación de empleo.

- Estrategia de reconocimiento

Esta estrategia tiene como objetivo, tal como su nombre lo refleja, el reconocimiento de los alojamientos que participen en el programa.

Consiste en otorgamiento de una certificación que identifique a los establecimientos participantes, que podrán colocarla en todas los canales y medios de comunicación que utilice la empresa, como ser folletería, página web, cartelería, etc.

El isologotipo que se utilizaría para el programa puede ser visto en el anexo N° 10. En éste se puede observar claramente la participación del gobierno a través de la ACT, y las estrellas que representan el sistema de categorización más reconocido por los turistas, a la vez que el nombre que indica en que consiste el programa.

La identificación clara de los establecimientos que recategorizan, genera una diferenciación respecto de sus competidores, al permitir



que los turistas reconozcan a quienes reinvierten para brindar un mejor equipamiento y mejores servicio a sus huéspedes.

Es por esto que se reconocerá a los prestadores que adhieran al *Programa de Recategorización de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba*, por tener la disposición de adecuarse a las exigencias impuestas por la ley.

- Estrategia de seguimiento y evaluación.

Por último se define esta estrategia que permitirá obtener una retroalimentación acerca de los resultados del programa.

La pertinencia del programa se podrá evaluar en función de la cantidad de prestadores que adhieran al mismo.

Con respecto a los resultados, las evaluaciones se obtendrán a través de:

- Seguimientos parciales en los momentos acordados para las presentaciones de los avances de obras.
- La realización de inspecciones en los establecimientos una vez cumplido el plan de obras o vencidos los plazos máximos definidos, para verificar que se hayan realizado las modificaciones presentadas.

A través de estos controles la ACT podrá verificar si el programa produce los resultados esperados.

#### **9.4) Etapas del programa**

A continuación se describirán las 6 etapas que implica el desarrollo del programa.

- Primera etapa: presentación del programa.

Coincide con la estrategia de concientización en la que se realizan los talleres en las diferentes áreas de la provincia.

Es una etapa clave para la posterior adhesión de los alojamientos.

- Segunda etapa: relevamiento y diagnóstico de los alojamientos.

Es el punto de partida para la participación de los prestadores.

Se refiere a la realización de inspecciones en cada establecimiento para definir en qué condiciones se encuentran y el cumplimiento o no de los factores de categorización exigidos por el decreto 1359/00 para su clase y categoría.

En esta instancia se podrá determinar cuáles son las exigencias que el alojamiento no alcanza y los aspectos que sería necesario modificar para mantener la calificación, o para aumentar la categoría. Se otorgará a los prestadores una “precalificación” que implica una clase y categoría provisoria.

La clave en esta etapa es el relevamiento que se realice en cada alojamiento y los resultados del mismo.

- Tercera etapa: participación en el programa.

Etapa que abarca por parte de los prestadores, la expresa intención de recategorizar sus establecimientos, hecho que será disparador de la ejecución del programa. Quienes adhieran podrán solicitar los beneficios impositivos y asistencia financiera también en caso de precisarlos.

A partir de la presentación de la documentación que determina el decreto reglamentario de la ley de fomento turístico, y de la posterior aprobación por parte de la ACT, se podrá dar inicio a las obras en cada establecimiento.

Será necesario para los empresarios presentar un proyecto de obra a seguir que incluya plazos estimativos. El proyecto no puede exceder los 2 (dos) años y deberá incluir las fechas en las que se irán concretando los avances parciales. Además, deberá incorporar la estimación de la fecha en que comenzaran a desarrollarse las modificaciones.

- Cuarta etapa: obras – inspecciones

Etapa que comienza cuando se da inicio a las obras en cada alojamiento.

A través del plan de avance de obras aprobado, la ACT tendrá la responsabilidad de verificar a través de auditorías de campo que se cumplan no sólo los cambios en la infraestructura, servicios y equipamiento sino también los plazos.

El no cumplimiento del avance de la obra en los plazos establecidos, dará lugar a la suspensión de los beneficios, como así también la agencia podrá eliminar el mantenimiento provisorio de la anterior clase y categoría, realizando las reducciones correspondientes en la misma.

- Quinta etapa: reconocimiento

Una vez que se verifique el inicio de las obras, la ACT otorgará la certificación como participante del programa.

A partir de este momento, los alojamientos podrán utilizar el isologotipo con los fines de comunicación que deseen.

El no cumplimiento de los términos establecidos habilitará a la ACT para retirar e impedir el uso del sello de reconocimiento.

- Sexta Etapa: reconocimiento de los beneficios.

Una vez cumplimentado el plazo y finalizada la obra, la ACT deberá inspeccionar el establecimiento para verificar que los cambios se hayan realizado cumplimentado el proyecto presentado. De ser así, habilitará la clase y categoría que corresponda como “definitiva” y se efectivizarán las exenciones impositivas.

### **9.5) Recomendaciones**

A través del desarrollo del presente trabajo, se pudo definir una propuesta de intervención que posibilitará la regularización de las

-----

categorías de los establecimientos hoteleros de la Provincia de Córdoba.

El programa planteado se configura como una estrategia de desarrollo de la hotelería de la provincia, puesto que toda organización que desee participar debe comprometerse al mejoramiento de sus instalaciones, servicios e infraestructura.

Es importante para lograrlo, que tanto los ejecutores como los participantes del programa, tengan en vista en todo momento la situación actual del sector hotelero, la cual funciona como disparador de la ejecución de acciones para mejorar la competitividad del mismo y para su mantenimiento en el largo plazo.

El organismo responsable de la aplicación del programa es la ACT. Su participación resulta primordial puesto que el sector público es quien tiene la competencia para llevar adelante este tipo de intervenciones.

Es fundamental como punto de partida, lograr la adhesión de los hoteleros, puesto que sin ella el programa no puede ser llevado a cabo. El trabajo de quienes realicen la etapa de concientización debe ser eficiente para superar las barreras que puedan surgir por parte de los empresarios. Debería implicarse a personal específicamente capacitado para tal fin, ya que esta etapa es crucial para el posterior desarrollo del programa. Por esta razón, es importante que los recursos humanos involucrados conozcan a la perfección los beneficios y el reconocimiento que obtendrían quienes formen parte del programa de recategorización.

En este sentido es importante la formación que se da a las personas encargadas de realizar los talleres informativos, para que el conocimiento que estos adquieran del sector hotelero sea completo y logren la mayor adhesión posible. Se recomienda una capacitación intensa de estas personas de manera que puedan asesorar y despejar inquietudes de los interesados en participar.

El lanzamiento del programa conjuntamente con la nueva normativa de regulación de alojamientos de la provincia, indicaría una clara intención del gobierno de generar cambios para mejorar el sector. Se establecería un contexto de evolución, que favorecería la participación de los empresarios.

Sumado a esto, la buena percepción que tienen los hoteleros de la gestión de turismo actual, es una de las fortalezas que la ACT debería aprovechar.

Cabe destacar que el relevamiento que se haga de cada establecimiento debería ser lo más minucioso y exacto posible, puesto que de este depende la determinación de los elementos a modificar para lograr la categoría a la que se aspira.

Asimismo, se debería ser extremadamente estricto en cuanto al cumplimiento de las obras y de los plazos. Sólo se deberían considerar excepciones verdaderamente fundadas, para así evitar desviaciones en el proceso, que puedan comprometer los resultados del programa.

A esto se suma el hecho de que las fiscalizaciones deberían ser efectivas, asegurando el cumplimiento de las exigencias reglamentarias, para evitar que se generen desviaciones que comprometan el servicio ofrecido al huésped.

Además, se considera que sería beneficioso el desarrollo por parte de la ACT de herramientas de comunicación en las que se incluyan y se destaquen a los alojamientos que adhieran al programa. Así se estaría incentivando la reinversión en los establecimientos, lo que favorece la competitividad del destino.

Sin embargo, sería importante que el *Programa de Recategorización de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba*, forme parte de un plan estratégico global desarrollado por la ACT, que tenga como objetivo mejorar la competitividad de la actividad turística de la provincia de manera integral. El presente programa representa una



herramienta para mejorar el sector de alojamientos, que configura sólo un subsector integrante del turismo. Opera como un compromiso inicial para el mejoramiento del sector hotelero, que debería prolongarse en el tiempo para que la situación actual no vuelva a ocurrir en un futuro.



## 10) Conclusiones finales

A través del desarrollo del presente trabajo se alcanzó un completo conocimiento de la situación actual del sector de alojamientos de tipo hotelero de la Provincia de Córdoba. El mismo demuestra que es necesario llevar adelante una readecuación del sector de alojamientos turísticos, por lo que se desarrolló el **Programa de Recategorización de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba**.

La propuesta de intervención pretende obtener el apoyo de la gestión pública como política para mejorar las condiciones del sector hotelero, y el acuerdo de los empresarios privados como actores clave en la prestación del servicio. Puesto que se tienen en cuenta las necesidades de todos los actores involucrados, se considera que su implementación es completamente viable.

Los siguientes beneficios que implicaría la ejecución del programa para los actores involucrados, son los que justifican su ejecución:

- Ventajas para el gobierno:
  - o Fortalecimiento del vínculo entre el sector público y el privado.
  - o Aumento de la cantidad de establecimientos categorizados en la provincia, mediante la incorporación de aquellos que no lo están actualmente.
  - o Puesta en valor de la oferta de alojamientos.
  - o Lograr un efectivo cumplimiento de la normativa provincial que regula los alojamientos.
  - o Menor distorsión de la competencia.
  - o Mejoramiento de la capacidad competitiva del sector hotelero de la Provincia de Córdoba, superando al de otras provincias del país.
  - o Mejor posicionamiento en el mercado nacional.



- o Mayor poder de atracción de turistas.
- o Protección al turista.
  
- Ventajas para el turista:
  - o Mayor seguridad y garantía de servicios al turista en la elección del establecimiento al ser este certificado.
  - o Mejora de la satisfacción.
  
- Ventajas para las empresas:
  - o Mejora el servicio prestado.
  - o Mayor satisfacción del huésped.
  - o Adecuación a la normativa regulatoria del sector.
  - o Igualdad en las condiciones de competencia.
  - o Reconocimiento como alojamiento certificado por parte del sector turístico y de los turistas.
  - o Utilización del sello de reconocimiento como instrumento de comunicación y comercialización.
  - o Mejora la capacidad competitiva.
  - o Mejora en la imagen.
  - o Mejor posicionamiento.

La situación prevista al finalizar el proyecto es la de lograr una mayor competitividad del destino Córdoba intentando fortalecer su posición a nivel nacional y aumentar su diferenciación. Esto permitiría a su vez aumentar el nivel tarifario, que es el gran problema del sector según lo reconocido por actores públicos y privados.



## 11) Anexos



**Anexo N° 1: LEY N° 6483/80**



## **RÉGIMEN DE ACTIVIDADES DE INTERÉS TURÍSTICO ESPECIAL**

VISTO: LO ACTUADO EN EXPEDIENTE N° 1350.0071.0102778 Y EL DECRETO NACIONAL N° 877/80, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES LEGISLATIVAS CONCEDIDAS POR LA JUNTA MILITAR, EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE CORDOBA SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE LEY: N° 6483

**Artículo 1°:** Quedan sujetas a las disposiciones de la presente Ley y sus reglamentaciones las actividades declaradas de interés turístico especial por el artículo 4° incisos “a” y “c” de la Ley N° 5457.

**Artículo 2°:** La Dirección de Turismo velará por el cumplimiento de esta Ley y sus reglamentaciones controlando y fiscalizando los establecimientos que desarrollan las actividades a que se refiere el artículo anterior.

**Artículo 3°:** Los establecimientos comprendidos en esta Ley no podrán funcionar sin estar previamente inscriptos en la Dirección de Turismo, organismo que le asignará su clase y categoría o los considerará “no categorizados” autorizándoles su denominación genérica de conformidad con las disposiciones reglamentarias que establezca el Poder Ejecutivo Provincial.

**Artículo 4°:** Los titulares de los establecimientos inscriptos en la Dirección de Turismo deberán ajustarse a las siguientes normas, en la forma y modalidades que establezcan las reglamentaciones:

- a) Consignar en la publicidad, libros, facturas y toda otra documentación o material de propaganda la denominación, clase y categoría del establecimiento y su número de inscripción en el Registro correspondiente.
- b) Exhibir en el frente externo del establecimiento un cartel identificador en donde conste clase, denominación y categoría del negocio, debiendo retirarlo en caso de cierre definitivo.
- c) Cobrar como máximo las tarifas reglamentarias.

- d) Llevar un Libro de Pasajeros y un Libro de Reclamos autorizados por la Dirección de Turismo y confeccionar las facturas en los talonarios reglamentarios.
- e) Colocar a la vista de los huéspedes, en los lugares que determine la reglamentación una ficha autorizada en donde consten las tarifas reglamentarias vigentes.
- f) Comunicar a la Dirección de Turismo los cierres definitivos y transitorios y las modificaciones a la firma titular, servicios, características y/o estructura edilicia del establecimiento.
- g) Remitir a la Dirección de Turismo la información estadística relacionada con el movimiento de pasajeros.
- h) Mantener el establecimiento en perfectas condiciones de higiene y conservación y brindar a los huéspedes como mínimo las comodidades y servicios que correspondan a la clase y categoría del establecimiento.
- i) Permitir y facilitar las inspecciones y el contralor que realice la Dirección de Turismo y exhibir a los inspectores actuantes los libros y talonarios de facturas reglamentarias.
- j) Cumplir con los compromisos de reservas formalizados de conformidad con las normas reglamentarias.
- k) Contar con mobiliario, utensilios y demás ajuar del establecimiento de una calidad acorde con la categoría del negocio y en perfectas condiciones de higiene y conservación.
- l) Evacuar toda información y presentar la documentación que se le requiere.
- m) Tener a disposición de los huéspedes un ejemplar de la presente ley y de la reglamentación correspondiente y una planilla de empadronamiento del establecimiento autorizada.

**Artículo 5º:** La transferencia por cualquier título de un establecimiento inscripto deberá ser registrada ante la Dirección de Turismo de

conformidad con las disposiciones reglamentarias que establezca el Poder Ejecutivo.

**Artículo 6°:** Créase el Registro Hotelero y de Campamentos de las Áreas Turísticas y Rutas de Acceso el que estará a cargo de la Dirección de Turismo, y en el que se registrarán todos los establecimientos inscriptos.

La Dirección de Turismo confeccionará anualmente la Guía Hotelera y de Campamentos en la que deberán figurar los establecimientos registrados.

**Artículo 7°:** La Dirección de Turismo podrá autorizar eventualmente y hasta un máximo de SEIS (6) plazas en cada caso, el alojamiento temporario de personas en casas de familia cuando se prevea en la zona una afluencia extraordinaria de turistas que colme la capacidad de los establecimientos estables. A estos fines las casas deberán ser inscriptas en la Dirección de Turismo de conformidad con lo que establezca la Reglamentación.

**Artículo 8°:** Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y sus reglamentaciones serán sancionadas con multa cuyo monto máximo será el equivalente a veinte (20) tarifas registradas en la Dirección de Servicios Turísticos, dependiente de la Secretaría de Turismo, para ese establecimiento por alojamiento diario en habitación doble.

En caso de que el establecimiento no tuviere tarifas registradas por incumplimiento de normas legales vigentes en esa materia, el monto establecido en el párrafo precedente resultará de la aplicación de la tarifa más alta registrada en la Dirección de Servicios Turísticos, dependiente de la Secretaría de Turismo, por alojamiento diario en habitación doble para un negocio de igual clase y categoría. Si fuere único en su clase y/o categoría dentro de la Provincia se considerará la tarifa diaria en habitación doble correspondiente a un negocio de tres (3) estrellas.

Cuando la sanción correspondiente a un establecimiento no inscripto el monto máximo de la multa se determinará sobre la base de la más alta tarifa diaria en habitación doble registrada para un hotel de cuatro (4) estrellas.

Los topes máximos de las multas establecidos en los párrafos anteriores se duplicarán en caso de reincidencia.

Considérase reincidente a aquel que hubiere sido sancionado por resolución firme y que cometiere una nueva infracción a cualquiera de las disposiciones de esta ley y sus reglamentaciones dentro del término de un (1) año desde la fecha de comisión de la anterior.

Estas sanciones serán aplicadas por la Dirección de Servicios Turísticos, dependiente de la Secretaría de Turismo, sin perjuicio de las clausuras y/o inhabilitaciones que dispusieren los Municipios y/u otros organismos estatales dentro de sus respectivas competencias por infracciones que estuvieren bajo control.

El Poder Ejecutivo establecerá la escala de multas según índole y gravedad de las infracciones y la categoría del establecimiento.

**Artículo 9º:** DEROGADO POR LEY 7383.

**Artículo 10º:** La Dirección de Turismo podrá disponer la clausura del funcionamiento del establecimiento o la cancelación de la inscripción en la Dirección de Turismo por las siguientes causales:

- a) Cuando funcione sin estar inscripto en la Dirección de Turismo, habiendo sido multado el responsable una vez por tal causal.
- b) Cuando el infractor hubiere sido sancionado por cualquier causa más de tres veces en los dos años anteriores a contar desde el momento en que se constatare la última infracción.
- c) Cuando se desvirtúen los fines para los cuales fue registrado el establecimiento.

La Dirección de Turismo ejecutará la clausura sin perjuicio de los derechos que correspondan a los huéspedes alojados y a los que hubieren concretado reservas de comodidades de conformidad con las normas reglamentarias.

**Artículo 11°:** La Dirección de Turismo podrá requerir el auxilio de la fuerza pública para el mejor cumplimiento de las tareas de control y fiscalización y para ejecutar clausuras.

**Artículo 12°:** DEROGANSE los artículos 10°, 11° y 13° de la Ley N° 3782 y toda otra norma que se opusiere a la presente.

**Artículo 13°:** TÉNGASE por Ley de la Provincia, cúmplase, protocolícese, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

TITULAR DEL PODER EJECUTIVO: SIGWALD

DECRETO DE PROMULGACION N° 8449/80.

### **NOTICIAS ACCESORIAS**

FUENTE DE PUBLICACIÓN: Boletín Oficial 16.12.1980

FECHA DE SANCION: 09.12.1980

CANTIDAD DE ARTICULOS QUE COMPONEN LA NORMA.: 13

OBS. POR RESOLUCIÓN N° 005/01 DE LA AGENCIA CORDOBA TURISMO S.E.M. SE APRUEBAN FORMULARIOS QUE LOS TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEBERAN CUMPLIMENTAR PARA LA INICIACIÓN DE TRAMITES RELACIONADOS CON LA PRESENTE LEY.

TEXTO ART. 8: CONFORME MODIFICACION POR ART. 1 DE LA LEY 7383 (B.O: 30-04-86).

OBSERVACION ART. 8: POR ART. 2 LEY 7583 (B.O: 21-12-87 SE DECLARAN APLICABLES A LOS CAMPAMENTOS).LOS PARRAFOS 4to., 5to., 6to. y 7mo. DE ESTE ARTÍCULO

DEROGADO ART. 9: DEROGADO POR ART. 2 DE LA LEY 7383 (B.O: 30-04-86).





**Anexo N° 2: DECRETO PROVINCIAL N° 1359/00**

FECHA DE EMISIÓN: 05.09.00

PUBLICACIÓN: B.O. 12.09.00

CÓRDOBA, 5 DE SETIEMBRE DE 2000

VISTO: EL EXPEDIENTE N° 0260-05896/00 EN EL QUE SE PROPICIA EL DICTADO DE UNA NUEVA REGLAMENTACIÓN DE LA LEY N° 6483, QUE SUSTITUYA LA ACTUALMENTE VIGENTE MEDIANTE EL DECRETO N° 4636/89. Y CONSIDERANDO:

QUE SE HACE NECESARIO ADECUAR LAS DISPOSICIONES DEL DECRETO N° 4636/89 Y 376/99 QUE REGLAMENTAN LA LEY N° 6483, REGULANDO LAS CARACTERÍSTICAS EDILICIAS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ALOJAMIENTOS DECLARADOS DE INTERÉS ESPECIAL POR EL ARTÍCULO 4 INCISO "A" DE LA LEY N° 5457, A LAS ACTUALES NECESIDADES DEL SECTOR Y ESPECIALMENTE A LAS NUEVAS MODALIDADES O CLASES DE ALOJAMIENTO.

QUE A LOS FINES DE UN MEJOR ORDENAMIENTO LEGISLATIVO SE HA OPTADO POR REVISAR EN FORMA GENERAL EL DECRETO 4636/89, DICTÁNDOSE UNA NUEVA REGLAMENTACIÓN QUE LO SUSTITUYA Y QUE CONTEMPLA EN UN SÓLO TEXTO TODAS LAS DISPOSICIONES APLICABLES A ESA ACTIVIDAD.

POR ELLO, LO ACTUADO POR AL AGENCIA CÓRDOBA TURISMO S.E.M., EL DICTAMEN JURÍDICO DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN BAJO N° 407/00, Y EL DICTAMEN DE FISCALÍA DE ESTADO BAJO N° 001272/00, EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA D E C R E T A:

**Artículo 1°:** REGLAMENTESE la ley N° 6483 en lo referente a los establecimientos que desarrollan las actividades declaradas de interés turístico especial por el artículo 4 incisos "a" de la Ley N° 5457.

## **CAPITULO PRIMERO**

### **I. CONCEPTOS GENERALES**

**Artículo 2°:** El servicio de alojamiento en el ámbito de la provincia de Córdoba, constituye un sistema ordenado a través de clases y categorías de alojamientos. Las clases se refieren a las modalidades, formas y/o maneras de alojamientos en tanto que las categorías indican los servicios que se prestan dentro de cada clase, y la calidad de los mismos.

Los parámetros generales utilizados para esta clasificación y categorización tienen en cuenta:

- Características de los servicios ofrecidos.
- Características constructivas del objeto.
- Características dimensionales de los sectores identificados como componentes del objeto.
- Equipamiento básico ofrecido.
- Servicios técnicos ofrecidos.
- Localización del establecimiento.
- Calidad de servicios ofrecidos.

**Artículo 3º:** A los fines de la presente normativa, se adoptan en la provincia de Córdoba las siguientes clases (modalidades) de alojamiento:

1. **HOTEL.**
2. **APART-HOTEL.**
3. **HOSTERÍA Y/O POSADA.**
4. **MOTEL.**
5. **HOSTAL.**
6. **RESIDENCIAL.**
7. **ALBERGUES.**
8. **APART-CABAÑAS.**
9. **CONJUNTO DE CASAS Y DEPARTAMENTOS.**
10. **COMPLEJO TURÍSTICO.**
11. **COMPLEJO ESPECIALIZADO.**

La presente enunciación no tiene carácter taxativo, pudiendo comprender otras clases, cuya determinación se realizará conforme lo

establezca el Organismo de Aplicación de la presente reglamentación.

**Artículo 4°:** Para la determinación de las categorías (calidades) de las distintas clases de alojamiento, se valorarán parámetros, atendiendo a la diversidad y calidad de los servicios que se prestan tanto en el establecimiento en sí mismo como en las habitaciones en particular, que permitan asignar la categoría mediante la determinación de estrellas para las clases: Hotel, Apart-Hotel, Hostería, Motel, Hostal, Apart-Cabañas y Complejo Turístico; mediante la designación de categoría Superior, Primera y Estándar para la clase: Complejo Especializados; y mediante la denominación de Categorías A, B, y C, en los casos de las clases: Residencial y Albergue, y sin determinación de categoría para la clase: Conjunto de Casas y Departamentos.

**Artículo 5°:** A los fines de la presente normativa, se establecen los siguientes conceptos básicos.

## II. CONCEPTO BÁSICO DE ALOJAMIENTO

Es aquel tipo de establecimiento en el cual se presta el servicio de alojamiento mediante contrato por un período no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en el establecimiento o inmueble en el que se presta el servicio de alojamiento.

## III. CONCEPTOS BÁSICOS DE LAS DISTINTAS CLASES DE ESTABLECIMIENTOS

1. HOTEL: establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamentos y suite, con una cantidad mínima de diez (10) unidades de alojamiento, en el cual se preste el servicio básico de alojamiento con servicios complementarios, conforme a los requisitos que se indique para cada categoría.

2. APART-HOTEL: establecimiento que agrupa unidades integradas en un solo edificio, que brinda alojamiento en unidades de alojamiento con baño privado, que cuenten con equipamiento y servicios que permiten la elaboración, consumo y conservación de alimentos dentro de la unidad de alojamiento, destinado a personas que no constituyen domicilio permanente en él, y se administre en forma centralizada, pudiendo contar con servicios propios de la clase de hotel. Cada unidad deberá constar como mínimo de dormitorio, baño, estar-comedor y cocina debidamente equipados. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.

3. HOSTERÍA: establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamentos y suite, con una capacidad mínima de cinco (5) unidades de alojamiento, en el cual se preste el servicio de alojamiento y otros servicios complementarios, según los requisitos indicados para cada categoría, y que por sus características no puede ser encuadrado en la clase hotel.

4. MOTEL: establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado con acceso independiente a las habitaciones, contando con estacionamiento vehicular ubicado junto a cada unidad y en cantidad igual al número de unidades, en el cual se preste el servicio de alojamiento con servicios complementarios.

5. HOSTAL: establecimiento que brinde el servicio de alojamiento, en habitaciones individuales con baño privado y otros servicios complementarios localizados en edificios de valor arquitectónico, histórico-patrimonial, que a criterio del organismo de aplicación cuenten con condiciones de habitabilidad y confort adecuadas para la prestación del servicio de alojamiento.

6. RESIDENCIAL: establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, con una capacidad mínima de cinco (5) unidades de alojamiento, en el que se preste

servicio de alojamiento con o sin servicios complementarios, según los requisitos establecidos para cada categoría, y que por sus condiciones arquitectónicas y de servicios no puede ser encuadrado en las clases anteriores.

7. ALBERGUE: establecimiento que brinda servicio de alojamiento grupal, dedicado al alojamiento de contingentes y/o grupos de personas, con baños comunes y/o privados, que cuenten con condiciones mínimas de habitabilidad fijadas por la autoridad de regulación edilicia y de servicios turísticos.

8. APART-CABAÑAS: unidades de alojamiento independientes y aisladas entre sí, que formando conjunto con otras, con un mínimo de tres (3), brinden servicio de alojamiento, con servicios complementarios, contando como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina y estar comedor debidamente equipados, conforme lo establecido en la presente reglamentación para cada clase y categoría. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.

9. CONJUNTO DE CASAS Y/O DEPARTAMENTOS: unidades de alojamiento independientes, que agrupadas, y formando conjunto con otras, con un mínimo de tres (3), brinden servicio de alojamiento, contando como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina, y estar comedor debidamente equipados, conforme lo establecido en la presente reglamentación para cada clase y categoría. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.

10. COMPLEJO TURÍSTICO: establecimiento que presta servicio de alojamiento en una o más de una clase reconocida por la presente reglamentación, sujeta en cada caso a las condiciones que rigen para cada clase, contando con servicios complementarios, y con superficies afectadas al desarrollo de actividades turísticas, deportivas, recreativas, en cantidad y diversidad de acuerdo a lo que establezca para cada categoría la presente reglamentación.

11.COMPLEJO ESPECIALIZADO: establecimiento que presta servicio de alojamiento en una o más de una clase reconocida por la presente reglamentación, integrado a la prestación de un servicio especializado y ajeno al alojamiento, y/o que por su localización rural se encuadre en la presente clase. Ej: Turismo Rural, Turismo Salud (SPA), Turismo Deportivo, Turismo Recreativo, etc.

En todos los casos, deberán compatibilizarse, adecuarse y ajustarse las características de servicio de alojamiento, a los requerimientos y necesidades especiales y particulares de los servicios especializados que se prestan.

Los alojamientos pertenecientes a las distintas clases anteriormente reseñadas, deberán reunir características de escala y de diseño, acordes con el medio (urbano, rural) de localización, conforme lo establezca para cada caso el Organismo de Aplicación de la presente reglamentación.

#### **IV. CONCEPTOS BÁSICOS REFERIDOS A TIPOLOGÍAS DE UNIDADES DE ALOJAMIENTO.**

a. Habitación simple: unidad de alojamiento amoblada en forma permanente con una (1) cama individual.

b. Habitación doble: unidad de alojamiento amoblada en forma permanente con dos (2) camas individuales o una (1) cama de dos (2) plazas.

c. Habitación triple: unidad de alojamiento amoblada en forma permanente con tres (3) camas individuales o una (1) cama doble y una (1) individual.

d. Habitación cuádruple: unidad de alojamiento amoblada en forma permanente con cuatro (4) camas individuales o una (1) cama doble y dos (2) individuales.

e. Departamento: unidad de alojamiento compuesto por dos habitaciones con un hall de acceso con puerta al pasillo, atendido por un núcleo sanitario que le es propio. El ingreso al sanitario deberá ser independiente al de las habitaciones.

f. Suite: unidad de alojamiento compuesto por uno o más dormitorios con igual cantidad de baños y otro ambiente amoblado como sala de estar y recepción, con baño o toilette compuesto de inodoro, bidet y lavabo.

g. Baño privado: el ambiente sanitario integrado con una unidad de alojamiento individual.

h. Baño común: el ambiente sanitario que sirve a más de dos (2) unidades de alojamiento individuales como mínimo, o a uno de características grupales.

## **V. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SERVICIOS HOTELEROS**

a. Pensión completa: servicio que incluye el de alojamiento, brindado conjuntamente con el de desayuno, almuerzo y cena incluido en la tarifa.

b. Media pensión: servicio que incluye el de alojamiento, desayuno, y una de las comidas, todo ello incluido en la tarifa.

c. Día estada: período de tiempo comprendido entre las 10 horas de un día y las 10 horas del día siguiente.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **I. REQUISITOS GENERALES**

**Artículo 6º:** Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea clasificado y categorizado en cualquiera de las clases y categorías los siguientes:



1. Ocupar la totalidad de un edificio o predio o una parte del mismo que sea completamente independiente del resto en cuanto a sus funciones y servicios principales.
2. Ocupar un máximo del 60% de la superficie del predio (factor de Ocupación F.O.S. 0,6) en los casos de localizaciones en ciudades de más de 100.000 habitantes; un máximo del 50% (F.O.S. 0,5) en localizaciones en ciudades de entre 100.000 a 40.000 habitantes; y un 40% (F.O.S. 0,4) en localidades entre 40.000 a 10.000 habitantes y un máximo del 30% (F.O.S. 0,3) en localizaciones en centros urbanos de menos de 10.000 habitantes y en zonas no urbanas, con las excepciones detalladas en la presente reglamentación y/o normativa municipal que demande coeficiente de F.O.S. inferiores a los citados precedentemente.
3. Contar con autorización previa de factibilidad de localización y de proyecto por parte del organismo de aplicación de la presente reglamentación, tanto en los casos de establecimientos nuevos como para ascensos de categoría, cualquiera sea su localización, urbana o rural.
4. Contar con entrada para pasajeros independiente de la de servicios, excepto en los casos donde no se presten servicios de hotelería y complementarios.
5. Cuando existan locales en los cuales se ejecute o difunda música, los mismos deberán estar acústicamente aislados, salvo que se trate de música ambiental o de fondo.
6. Los establecimientos instalados en edificios de cuatro plantas o más de cuatro plantas, deberán contar con ascensor de una capacidad no inferior a cuatro (4) personas, por cada cien (100) plazas o fracción, descontadas las plazas de planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotado en todos los casos de mecanismos de maniobra selectiva colectiva. Todo de

acuerdo a lo que se establezca para cada clase y categoría, debiendo además cumplir con las normas establecidas por la autoridad competente.

7. Todas las unidades de alojamiento estarán equipadas al menos con el siguiente mobiliario e instalaciones:

a. Camas individuales cuyas dimensiones mínimas serán de 0,80 m. por 1,95 m. o dobles cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 m. por 1,95 m.

Los colchones serán de un espesor mínimo de 0,18 m. Quedan prohibidas las camas cuchetas, salvo en los casos que el organismo de aplicación lo autorice fehacientemente en forma temporal.

b. Una mesa de noche o mesada por plaza.

c. Un sillón, butaca o silla y una mesa escritorio por habitación.

d. Un armario o placard con capacidad y comodidades para colgar ropa, almacenarla en estantes y cajones, en cantidad suficiente.

e. Una alfombra de pie de cama para cada plaza excepto en los casos en que la habitación esté totalmente alfombrada.

f. Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.

g. Las unidades destinadas al alojamiento deberán estar identificadas, conforme su ubicación dentro del edificio.

8. Los baños privados de las habitaciones contarán como mínimo con el siguiente equipamiento:

a. Lavabos con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

b. Bañera o receptáculo con ducha, provistos de mampara o cortina y con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

c. Inodoro.

d. Bidé independiente de todo otro artefacto con servicio de agua fría y caliente mezclable.

e. Espejo con iluminación adecuada.

f. Accesorios sanitarios: repisa, jaboneras para lavabo y ducha, toalleros, percheros, porta rollo para papel, porta vasos y agarradera.

g. Toma de energía eléctrica combinado, de acuerdo a disposiciones técnicas vigentes en la materia.

9. Los paramentos de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura de 2 m.

10. En el cálculo de superficies de habitaciones, que se establecerán para cada clase y categoría y tipo (simple, doble, triple), deberán excluirse placares y pasillos de acceso.

11. Los locales habitables deberán respetar las condiciones mínimas de iluminación (10% de la superficie del local) y de ventilación (5 % de la superficie del local) al exterior mediante patios de 2,50 m. x 2,50 m. de dimensiones mínimas, y edificaciones en general aquí establecidas como así también las normas de edificación de la localidad donde se ubique el establecimiento. En los casos de localidades o radios urbanos cuyos municipios o comunas, carezcan de Código de Edificación o normas específicas, se tendrá en cuenta lo dispuesto en idéntico dispositivo vigente en la localidad más próxima, o en su defecto el correspondiente al de la cabecera de departamento o Ciudad de Córdoba como última alternativa y en ese orden. En los casos de localizaciones en predios no comprendidos en la jurisdicción municipal o comunal, o predios rurales, el organismo de aplicación de la presente reglamentación fijará las normas de edificación que estime convenientes para cada caso en particular.

12. En ningún caso las circulaciones internas de las habitaciones (excepto los baños) serán menores de 0,80 m. libre de todo obstáculo y/o mobiliario.

13. Deberá contar con la totalidad de los servicios de agua, luz eléctrica y gas, cumplimentando las normativas de los organismos competentes referidos a provisión e instalación de agua fría y caliente, energía eléctrica, gas y sistema de protección contra incendios.

14. El suministro de agua será como mínimo de doscientos (200) litros por persona y por día, debiendo preverse una reserva de agua para atención de incendios en un porcentaje no inferior al diez por ciento (10%) del total antes exigido por plaza. En todos los casos el agua destinada a consumo e higiene personal deberá cumplir con las condiciones de potabilidad vigentes en la provincia.

15. Todo establecimiento destinado a alojamiento turístico deberá contar con sistema de tratamiento de efluentes cloacales conforme a las normativas del órgano competente, garantizando la preservación y/o protección de los recursos naturales del lugar (suelo y agua superficial y/o subterránea).

16. Todas las instalaciones de electricidad, agua, gas y teléfono deberán cumplimentar los requisitos de los organismos competentes según corresponda. Deberá contar con sistema de luz de emergencia en todas las circulaciones del edificio y con protección a través de fusible, llave térmica y disyuntor diferencial.

17. Contar con un sistema de protección contra incendios según normas del organismo competente (Dirección Provincial de Bomberos). El personal del establecimiento deberá estar instruido en el manejo de los mencionados dispositivos y de las medidas a adoptarse en caso de producirse un siniestro.

18. Contar con una adecuada señalización de salidas para casos de emergencia, claramente visible en todo momento (conectada con luz de emergencia).
19. El ancho mínimo de pasillos y escaleras de público será de 0,90 m. como mínimo.
20. Todo personal afectado a la atención de pasajeros deberá estar uniformado.
21. Contar con botiquín de primeros auxilios.

## II. REQUISITOS PARTICULARES DE LA CLASE HOTEL

**Artículo 7º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOTEL, categoría 5 estrellas, los siguientes:

1. El cien por ciento (100%) de las habitaciones deberá tener vista al exterior. En caso de centros urbanos de gran densidad se acordarán las excepciones con el organismo municipal de aplicación.
2. Las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones:
  - a. Superficie de la habitación simple y doble: 20 m<sup>2</sup>.
  - b. Superficie de la habitación triple: 24 m<sup>2</sup>.
  - c. Superficie de habitación doble en suite de lujo: 35 m<sup>2</sup>.
  - d. Superficie de habitación en suite estándar: 25 m<sup>2</sup>.
  - e. El lado mínimo de las habitaciones será de 3,50 m.
  - f. Las puertas de acceso a las habitaciones tendrán un ancho mínimo de 0,80 m., debiendo poseer cerradura. Las ventanas de las habitaciones que permitan el acceso desde el exterior, deberán poseer sistema de traba interior.

g. La iluminación general de las habitaciones contará con llaves de doble comando desde el acceso y la cabecera de cama.

h. Las dimensiones mínimas de las camas serán de 1 m. X 2 m. para las camas individuales y de 1,80 m X 2 m. para las camas dobles, utilizándose colchones tipo sommiers.

i. Instalación para equipamiento de computación, con posibilidad de acceso a internet y correo electrónico.

j. Televisor color 24", con servicio de canales de TV las 24 horas, y radio AM-FM.

k. Servicio telefónico con salida al exterior.

l. Frigo-bar.

3. Los baños de las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones, sin perjuicio de las contenidas en el artículo 6° del presente decreto:

a. Superficie mínima: 5 m<sup>2</sup>.

b. Lado mínimo: 2 m.

c. Zonificado en tres sectores: bañera y/o receptáculo con ducha, lavabo, y sector de inodoro y bidet.

d. Teléfono.

e. Ducha con mampara y bañera, y/o receptáculo, medidas mínimas de 1 m. x 2 m.

f. Gavetero y/o estanterías.

g. Secador de cabello.

h. Elementos complementarios: jabón, papel higiénico, bolsas higiénicas, gorras para cabello, pañuelos de papel, shampoo y gel de baño, batas salida de baño.

4. Tener como mínimo dos (2) unidades de alojamiento, con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices, conforme lo establezca el organismo de aplicación.
5. El tres por ciento (3%) de las unidades de alojamiento deberán ser suite, con un mínimo cuatro (4) suite, una de ellas de lujo y el resto estándar. Las mismas deberán contar con los siguientes ambientes: dormitorio, cuyas dimensiones y equipamiento deberán como mínimo ajustarse a las condiciones establecidas para las habitaciones dobles según inciso 2, baño con bañera con sistema de hidromasajes, y sala de estar con baño. La superficie de la sala de estar con el baño o toilette incluido, para las suites de lujo será de 40 m<sup>2</sup> y de 30 m<sup>2</sup> para las suites estándar.
6. Contar con locales destinados a ingreso, recepción, portería y sala de estar, integrados entre sí con una superficie mínima de 100 m<sup>2</sup>, más 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las doscientas (200) plazas, con servicios sanitarios de uso público diferenciado por sexo.
7. Contar con sala de estar que sola o en conjunto superen una superficie mínima de 100 m<sup>2</sup>, más 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las doscientas (200) plazas.
8. Contar con salón comedor, que tendrá una superficie mínima de 1,50 m<sup>2</sup> por plaza. Deberá ofrecer servicio de comida a la carta y cocina internacional. Contará con servicios sanitarios de uso público, diferenciados por sexo, de uso exclusivo del salón.
9. Tener bar-desayunador con una superficie mínima de 100 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las doscientas (200) plazas. Deberá ofrecer desayuno y comidas ligeras. Contará con sanitarios diferenciados por sexo dentro del mismo nivel.
10. Tener centro de convenciones de 800 m<sup>2</sup> de superficie mínima, a la cual se le agregará 1,50 m<sup>2</sup> por plaza adicional a partir de doscientas (200) plazas. En dicha superficie no se incluirán accesos y hall, pasillos,

sanitarios ni las siguientes instalaciones complementarias: salas para secretaría, instalaciones para traducción simultánea, instalaciones para reproducción de documentación, salas de reunión de comisiones, sala para periodistas, instalaciones para equipos audiovisuales, instalaciones para equipos de computación y red de internet, debiendo contar con líneas de teléfono y fax independientes con salida al exterior. Asimismo, deberá contar con sanitarios para uso de público, diferenciados por sexo de uso exclusivo del centro de convenciones, con las circulaciones y ascensores correspondientes, en cantidad y calidad suficientes y de acuerdo a la capacidad del mismo.

11. Tener un office por planta dotado de: teléfono interno, mesada con piletta, armario para artículos de limpieza, sanitarios para personal diferenciados por sexo.

12. En caso de tener el edificio más de una (1) planta, contará con un mínimo de dos (2) ascensor por cada cien (100) plazas o fracción, descontadas las plazas correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotados en todos los casos de mecanismo de maniobra selectiva-colectiva. Deberá contar también con un ascensor de servicio independiente.

13. Tener espacio para estacionamiento de vehículos cuyo número de cocheras cubiertas sea igual o mayor al cuarenta por ciento (40%) de las habitaciones del hotel en zona urbana, y al sesenta por ciento (60%) en zona no urbana. Entiéndase por cocheras cubiertas a las construidas con materiales tradicionales, y que consten de cerramientos laterales y techo. Las cocheras cubiertas deberán estar ubicadas en el mismo predio del hotel. Contará con servicio de vigilancia y de valet-parking las veinticuatro (24) horas del día.



14. Contar con dependencias para personal que como mínimo deberán incluir: vestuarios y sanitarios diferenciados por sexo, comedor y sala de estar.

15. Todas las dependencias de servicio serán independientes de las áreas destinadas al uso de pasajeros, visitantes y público en general.

16. Tener una (1) pileta de natación climatizada. La dimensión de la pileta será proporcional al número de plazas, a razón de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza, con un mínimo de 100 m<sup>2</sup> y una profundidad promedio de 1,20 m. en toda su extensión, contando con sistemas de purificación de agua. Dispondrá además, de un sector para niños, con una profundidad de 0,50 m. Podrá optarse por reemplazar el requisito precedente por el de (2) dos piletas de natación en relación proporcional de 0,25 m<sup>2</sup> por plaza cada una de ellas siendo una de ellas climatizada. El área de los natatorios contará con personal profesional encargado de la seguridad de los huéspedes.

17. Contar con cajas de seguridad individual, en cantidad igual al número de unidades de alojamiento, localizadas en las unidades de alojamiento o bien agrupadas en algún espacio común.

18. Contar con calefacción en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado, por planta o grupo de habitaciones, debidamente autorizado por el organismo competente en la materia.

19. Contar con refrigeración en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado.

20. Contar con generador de energía eléctrica complementario para funcionamiento en caso de emergencia, y luz de emergencia en los espacios y circulaciones de uso colectivo.

21. Ofrecer además del alojamiento, los servicios de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y en las habitaciones.

22. Contar con servicio de lavandería y mucamas.

23. Contar con servicio de mensajería.

24. Tener personal trilingüe (castellano y preferentemente, inglés y portugués) para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo en cada turno de trabajo encontrarse dos empleados que hablen los idiomas extranjeros.

25. Deberá contar con servicio de maleteros.

26. Tener a disposición de los huéspedes que lo soliciten, aparatos reproductores de video, de fax y de computación, para ser instalados en las habitaciones.

27. Deberá brindar los siguientes servicios complementarios:

a. Gimnasio cubierto con aparatos, que permitan también el desarrollo de gimnasia aeróbica.

b. Sauna, baños de vapor y masajes.

c. Contar con superficies aptas para la práctica de tenis, y playón polideportivo con demarcación de canchas de basket, voley y mini fútbol.

En los casos de incorporar el establecimiento espacios para el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, recreativas y/o culturales, deberá anexar a las mismas los espacios de ingreso, recepción, y salas de estar con los sanitarios respectivos, de acuerdo a lo que establezca el organismo de aplicación, para cada caso en particular.

**Artículo 8°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOTEL, categoría 4 estrellas, los siguientes:

1. El cien por ciento (100%) de las habitaciones deberá tener vista al exterior. En caso de centros urbanos de gran densidad podrán acordarse excepciones con el organismo municipal de aplicación.

2. Las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones:

- a. Superficie de la habitación simple y doble: 18 m<sup>2</sup>.
- b. Superficie de la habitación triple: 22 m<sup>2</sup>.
- c. Superficie de la habitación doble, en suite: 23 m<sup>2</sup>.
- d. El lado mínimo será de 3,50 m.
- e. Las puertas de acceso a las habitaciones tendrán un ancho mínimo de 0,80 m, debiendo contar con cerradura. Las ventanas de las habitaciones que permitan el acceso desde el exterior, deberán contar con sistema de traba interior.
- f. La iluminación general de las habitaciones contará con llaves de comando en el acceso y en el muro de la cabecera de cama.
- g. Las dimensiones mínimas de las camas serán de 1 m. X 2 m. para las camas individuales y de 1,60 m. X 2 m. para las camas dobles, utilizándose colchones tipo sommiers.
- h. Instalación para equipamientos de computación, con posibilidad de acceso a Internet y correo electrónico.
- i. Televisor color 21", con servicio de canales de TV y radio AM-FM.
- j. Servicio telefónico con salida al exterior.
- k. Frigo-bar.

3. Los baños de las habitaciones privadas deberán reunir las siguientes condiciones, sin perjuicio de las contenidas en el artículo 6º del presente Decreto:

- a. Superficie mínima: 4 m<sup>2</sup>.
- b. Lado mínimo: 2 m.
- c. Zonificado en tres sectores, bañera y/o receptáculo con ducha, bidet e inodoro y lavabo.

- d. Teléfono.
- e. Ducha: receptáculo y/o bañera con mampara, de dimensiones mínimas de 1,80 m. X 0,90 m.
- f. Gavetero y/o estanterías.
- g. Secador de cabello.
- h. Elementos complementarios: bolsas higiénicas, gorras para cabello, pañuelos de papel, shampoo y gel de baño, batas salida de baño.
4. Tener como mínimo una (1) unidad de alojamiento con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices, de acuerdo a lo que establezca el organismo de aplicación.
5. El dos por ciento (2%) de las unidades de alojamiento deberán ser suite, con un mínimo de dos (2) suite. Las mismas deberán contar con los siguientes ambientes: dormitorio con baño, cuyas dimensiones y equipamiento deberán como mínimo ajustarse a las condiciones establecidas para las habitaciones dobles en los incisos anteriores, y sala de estar con baño o toilette, con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup>.
6. Contar con locales destinados a ingreso, recepción, portería, y sala de estar, con una superficie mínima de 60 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cien (100) plazas, contará con servicios sanitarios de uso público diferenciados por sexo.
7. Contar con salas de estar, que sola o en conjunto reúnan una superficie mínima de 60 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cien (100) plazas.
8. Contar con salón comedor, que tendrá una superficie mínima de 1,50 m<sup>2</sup> por plaza. Deberá ofrecer servicio de comida a la carta y cocina internacional. Contará con servicios sanitarios de uso público, diferenciados por sexo y de uso exclusivo del salón.

9. Tener bar-desayunador con una superficie mínima de 50 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cien (100) plazas.

Deberá ofrecer desayuno y comidas ligeras. Contará con baños separados por sexo de uso exclusivo.

10. Contar con un salón de usos múltiples de planta libre con una superficie mínima de 200 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 0,60 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cien (100) plazas. Deberá contar con sanitarios para uso de público, diferenciados por sexo, de uso exclusivo.

11. Tener un office por planta dotado de: teléfono interno, mesada con piletta, armario para artículos de limpieza, sanitarios para personal diferenciados por sexo.

12. En caso de tener el edificio más de una (1) planta, contará con un mínimo de dos (2) ascensores por cada 100 plazas o fracción, descontadas las plazas correspondientes a planta baja, pudiendo suplir cantidad de ascensores con mayor capacidad de los mismos, dotados en todos los casos de mecanismos de maniobra selectiva-colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.

13. Tener espacio para estacionamiento vehicular cuyo número de cocheras cubiertas, sea igual o mayor al cuarenta por ciento (40%) de las habitaciones totales del hotel en zona urbana y al sesenta por ciento (60%) en zona no urbana. Consideranse cocheras cubiertas las construidas con materiales tradicionales, y que tengan cerramientos laterales y techo. Las cocheras cubiertas deberán estar ubicadas en el mismo predio del hotel, contando con servicio de vigilancia y de valet-parking las veinticuatro (24) horas del día.

14. Contar con dependencias para personal que deberán incluir como mínimo: vestuarios y sanitarios, diferenciados por sexo, comedor-estar.

15. Todas las dependencias de servicio serán independientes de las áreas destinadas al uso de pasajeros, visitantes y público en general.

16. Tener pileta de natación cuya dimensión será proporcional al número de plazas a razón de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza, con un mínimo de 75 m<sup>2</sup> y una profundidad promedio de 1,20 m. en toda su extensión, contando con sistema de purificación de agua. Dispondrá, de un sector de natación para niños, con una profundidad de 0,50 m. El área de natatorio contará con personal profesional encargado de la seguridad de los huéspedes.

17. Contar con calefacción en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado, por planta o grupo de habitaciones, debidamente autorizado por el organismo competente en la materia.

18. Contar con refrigeración en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado.

19. Contar con generador de energía eléctrica complementaria para casos de emergencia y con luz de emergencia en los espacios de uso colectivo.

20. Contar con cajas de seguridad individual, en cantidad igual al número de unidades de alojamiento, localizadas en las unidades de alojamiento o bien agrupadas en algún espacio común.

21. Ofrecer los servicios de comida, desayuno, refrigerio, bar y servicio en las habitaciones.

22. Contar con servicio de lavandería, y mucamas.

23. Contar con servicio de mensajería, y portamaletas.

24. Tener personal bilingüe (castellano y preferentemente inglés o portugués) para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo encontrarse en cada turno de trabajo, un empleado que hable inglés.

25. Deberá brindar los siguientes servicios complementarios:

a. Gimnasio cubierto con aparatos, que permitan también el

desarrollo de gimnasia aeróbica.

b. Sauna, baños de vapor y masajes.

c. Contar con superficies aptas para la práctica de deportes o playón polideportivo con demarcación de canchas.

En los casos de incorporar el establecimiento espacios para el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, recreativas y/o culturales, deberá anexar a las mismas los espacios de ingreso, recepción y salas de estar con los sanitarios respectivos, de acuerdo a lo que establezca el organismo de aplicación, para cada caso en particular.

**Artículo 9º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOTEL, categoría 3 estrellas, los siguientes:

1. Las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones:

a. Superficie de la habitación simple y doble 12 m<sup>2</sup>.

b. Superficie de la habitación triple: 15 m<sup>2</sup>.

c. El lado mínimo será de 3 m.

d. Las puertas de acceso a las habitaciones tendrán un ancho mínimo de 0,80 m., debiendo contar con cerraduras.

e. La iluminación general de las habitaciones contará con llaves de comando en el acceso y en el muro de la cabecera de cama.

f. Televisor color 14", con servicio de canales de TV y radio AM-FM.

g. Servicio telefónico con salida al exterior.

2. Los baños privados de las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones, sin perjuicio de las contenidas en el artículo 6º del presente decreto.

a. Superficie mínima: 3,50 m<sup>2</sup>.

b. Lado mínimo: 1,50 m.

- 
- c. Calefacción.
  - d. Ducha con mampara.
  - e. Gavetero y/o estanterías.
  - f. Secador de cabello.
  - g. Elementos complementarios: bolsa higiénica, gorra para baño, shampoo, y jabón de tocador, toalla de mano y un toallón por persona.
3. Tener como mínimo una (1) unidad de alojamiento, con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices, de acuerdo a lo que establezca el organismo de aplicación.
  4. Contar con locales destinados a ingreso, recepción y portería, con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40) plazas, y contará con servicios sanitarios de uso público diferenciados por sexo, con una superficie mínima de 5 m<sup>2</sup> cada uno. Estos espacios deberán contar con instalación para equipos de computación, con posibilidad de acceso a Internet, correo electrónico y fax, y caja de seguridad, para uso de los huéspedes.
  5. Contar con sala de estar con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40) plazas.
  6. Tener salón comedor con bar-desayunador, con servicio de comida ligera, (snack), y con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40) plazas.
  7. Contar con un salón de usos múltiples, de planta libre con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 1 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40), siendo su lado mínimo de 5 m. y contará con servicios sanitarios de uso público diferenciados por sexo, con una superficie mínima de 5 m<sup>2</sup> cada uno. La cantidad y superficies de los sanitarios deberá guardar relación con la superficie del local, de



-----  
acuerdo a lo que establezcan las normas de edificación del lugar donde se localiza el establecimiento.

8. Tener un office por planta dotado de: teléfono interno, mesada con pileta, armario para artículos de limpieza, sanitarios para personal diferenciados por sexo.

9. En caso de tener el edificio tres o más de tres (3) plantas, además del ascensor principal requerido, deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.

10. Tener espacio para estacionamiento vehicular cuyo número de cocheras cubiertas sea igual o mayor al veinticinco por ciento (25%) de las habitaciones totales del hotel en zona urbana y al cincuenta por ciento (50%) en zona no urbana. Podrán estar ubicadas integradas al edificio o en sus adyacencias, a una distancia no mayor, de ciento cincuenta (150 m.) medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera a partir del eje central de la puerta principal de acceso al establecimiento.

Considérense cocheras cubiertas a aquellas que estuvieren incorporadas a los planos del inmueble que ocupen, y que cumplan con las normas de edificación del lugar de emplazamiento del mismo. En caso de no contar el lugar de emplazamiento con normas de edificación, deberán respetarse las normas de edificación de la Municipalidad de Córdoba.

11. Contar con dependencias para personal que deberán incluir como mínimo: vestuarios y sanitarios, diferenciados por sexo, y comedor-estar. Todas las dependencias de servicio serán independientes de las áreas destinadas al uso de pasajeros, visitantes y público en general.

12. Tener pileta de natación cuya dimensión será proporcional al número de plazas a razón de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza, con un mínimo de 50 m<sup>2</sup> y una profundidad promedio de 1,20 m., y un sector de natación para

niños con una profundidad de 0,50 m., contando con sistema de purificación de agua.

13. Contar con calefacción y refrigeración en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado, por planta o grupo de habitaciones, debidamente autorizado por el organismo competente en la materia.

14. Contar con generador de energía eléctrica complementaria para casos de emergencia y con luz de emergencia en los espacios de uso colectivo.

15. Ofrecer los servicios de comida, desayuno, refrigerio y bar.

16. Contar con servicio de lavandería, y de mucamas.

17. Contar con servicio de mensajería.

18. Tener personal bilingüe (castellano y preferentemente inglés o portugués) para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo encontrarse en cada turno de trabajo, un empleado que hable inglés.

**Artículo 10º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOTEL, categoría 2 estrellas, los siguientes:

1. Las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones:

a. Superficie de la habitación simple o doble: 12 m<sup>2</sup>.

b. Superficie de la habitación triple: 14 m<sup>2</sup>.

c. El lado mínimo de las habitaciones será de 3 m.

d. Las puertas de acceso a las habitaciones tendrán un ancho mínimo de 0,80 m., debiendo contar con cerraduras de calidad que aseguren la seguridad adecuada.

e. La iluminación general de las habitaciones contará con llaves de comando en el acceso y en el muro de la cabecera de cama.

- f. Servicio telefónico con salida al exterior, y televisor.
2. Los baños privados de las habitaciones deberán reunir las siguientes condiciones, sin perjuicio de las contenidas en el artículo 6° del presente Decreto:
- a. Superficie mínima: 3 m<sup>2</sup>.
  - b. Lado mínimo: 1,50 m.
  - c. Ducha con mampara.
  - d. Elementos complementarios: bolsas higiénicas, jabón de tocador y una toalla de mano y un toallón por persona.
3. Tener como mínimo una (1) unidad de alojamiento, con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices.
4. Contar con locales destinados a ingreso, recepción y portería, con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,30 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las treinta (30) plazas.
5. Se deberá prestar servicio de caja de seguridad a los huéspedes que lo soliciten.
6. Contar con sala de estar con una superficie mínima de 35 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,30 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las treinta (30) plazas. Esta sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios de uso público, diferenciados por sexo, con una superficie mínima de 5 m<sup>2</sup> cada uno, y televisión en los lugares en donde se preste dicho servicio.
7. Tener comedor-desayunador, con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 0,30 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las treinta (30) plazas. Esta proporción será reducida al cincuenta por ciento (50%) cuando no se preste el servicio de comidas de acuerdo a lo previsto en la presente reglamentación.

8. Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras cubiertas sea igual o mayor al veinticinco por ciento (25%) del total de las habitaciones del hotel. Podrán estar ubicadas integradas al edificio o en sus adyacencias, a una distancia no mayor de ciento cincuenta metros (150 m.) medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera a partir del eje central de la puerta principal de acceso al establecimiento. Considérense cocheras cubiertas a aquellas que estuvieren incorporadas a los planos del inmueble que ocupen, y que cumplan con las normas de edificación del lugar de emplazamiento del mismo. En caso de no contar el lugar de emplazamiento con normas de edificación, deberán respetarse las normas de edificación de la Municipalidad de Córdoba.

9. Todas las dependencias de servicio serán independientes de las áreas destinadas al uso de pasajeros, visitantes y público en general.

10. Contar con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas debidamente autorizado por el organismo competente en la materia.

11. Contar con luz de emergencia en los espacios de uso colectivo.

12. Ofrecer los servicios de desayuno, refrigerio, bar.

13. Contar con servicio de lavandería, mucamas y mensajería.

**Artículo 11°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOTEL, categoría 1 estrella, Los siguientes:

1. Las unidades de alojamiento deberán reunir las siguientes condiciones:

- a. Superficie de la habitación simple y doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
- b. Superficie de la habitación triple: 12 m<sup>2</sup>.
- c. El lado mínimo de las habitaciones será de 3 m.

d. La iluminación general de las habitaciones contara con llaves de comando en el acceso y en el muro de la cabecera de cama.

e. Servicio telefónico con salida al exterior.

2. Tener al menos una de las habitaciones con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices.

3. Los baños privados de las habitaciones deberán reunir la siguientes condiciones, sin perjuicio de las contenidos en el artículo 6º puntos 8, 9 y 10 del presente decreto:

a. Superficie mínima: 3 m<sup>2</sup>.

b. Lado mínimo: 1,50 m.

c. Ducha con mampara.

d. Elementos complementarios: jabón tocador y una toalla de mano y un toallón por persona.

4. Contar con locales destinados a ingreso, recepción y portería, con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas.

5. En el área de recepción y portería deberá contar con cajas de seguridad disponibles para los huéspedes.

6. Contar con sala de estar con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas. Dicha sala podrá tener comunicación directa con la recepción y contará con televisor y servicios sanitarios de uso público, diferenciado por sexo.

7. Tener comedor-desayunador, con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup>, que se incrementara en 0,30 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas. Esta proporción será reducida al cincuenta por ciento (50%) cuando no se preste el servicio de comidas.

8. En los casos de tener el edificio menos de tres plantas, deberá contar con una escalera de servicios, independiente de la principal para uso de los huéspedes.
9. Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras cubiertas será igual o mayor al veinte por ciento (20 %) del total de las habitaciones. Podrá estar integrado al edificio o en sus adyacencias, a una distancia no mayor de ciento cincuenta metros (150 m.) medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera a partir del eje central de la puerta principal de acceso al establecimiento.
10. Todas las dependencias de servicio serán independientes de las áreas destinadas al uso de pasajeros, visitantes y público en general.
11. Contar con calefacción y acondicionamiento térmico, en todos los ambientes, por sistemas debidamente autorizado por el organismo competente en la materia.
12. Contar con luz de emergencia en los espacios de uso colectivo.
13. Ofrecer los servicios de desayuno, refrigerio, bar.
14. Contar con servicio de lavandería, mucamas y mensajería.

### III ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE APART-HOTEL

Generales.

**Artículo 12º:** Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART-HOTEL, los siguientes:

1. Deberá ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independiente, con ingresos, circulaciones, ascensores y escaleras de uso exclusivo.

2. Cada unidad de alojamiento o departamento estará compuesta como mínimo de dormitorio, baño, cocina o kichenette y estar-comedor debidamente amoblado y equipado.
3. Deberá disponer de recepción y conserjería permanentemente atendida por personal capacitado.
4. Todo departamento deberá tener servicio telefónico al exterior, pudiendo ser centralizado o individual.
5. Las unidades de alojamiento estarán identificadas en la cara anterior de la puerta.
6. El personal del establecimiento deberá estar debidamente uniformado.
7. Deberá contar con recintos destinados a vestuarios y sanitarios diferenciados por sexos para el personal de servicio.
8. Deberá contar con servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

#### AMBIENTES Y EQUIPOS

1. Dormitorios: se considerarán aquellos locales destinados exclusivamente a esa actividad, y estarán dotados del siguiente equipamiento: camas individuales cuyas dimensiones mínimas serán de 0,80 m. por 1,95 m., o dobles cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 m. por 1,95 m. Los colchones serán de un espesor mínimo de 0,18 m. Quedan prohibidas las camas cuchetas, salvo en los casos que el organismo de aplicación lo autorice fehacientemente en forma temporal.
2. Baños: el local destinado a sanitario contara con el siguiente equipamiento mínimo:
  - a. Lavabo con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
  - b. Bañera o receptáculo con ducha, provistos de mampara o cortina y con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

- c. Inodoro.
  - d. Bidé independiente de otro artefacto con servicio de agua fría y caliente mezclables.
  - e. Espejo con iluminación adecuada.
  - f. Accesorios sanitarios: repisa, jaboneras para lavabo y ducha, toalleros, percheros, porta rollo para papel, porta vasos y agarradera.
  - g. Tomacorriente combinado.
  - h. Los paramentos de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura de 2 m.
3. **Estar-comedor:** la superficie del local estará en relación directa con la categoría y la capacidad de plazas fijadas para la unidad de alojamiento pero en ningún caso podrá ser inferior a los 9 m<sup>2</sup>. En alojamiento de 1 o 2 plazas el local podrá integrarse con el dormitorio.
4. Cuando la unidad de alojamiento posea una capacidad superior a cuatro (4) plazas se incrementara la superficie de locales (baño y kichenette) en un porcentaje no inferior al 40%, pudiendo ser distribuidas las plazas en dos o tres ambientes.
5. La cocina o kitchenette deberá contar como mínimo con cocina de dos hornallas, una pileta de agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena con capacidad para utensilios y víveres, una heladera, un microondas, contando además con equipo mecánico extractor de humos y olores.
6. Cada unidad de alojamiento estará equipada con: a) vajilla, cubiertos y cristalería con medio juego americano (4 piezas cada una de ellas) y con batería de cocina adecuada a la cantidad de plazas contando como mínimo con una cacerola chica y mediana, y una sartén grande y una chica, una pava, un hervidor, un colador de pastas y uno de té un jarro de mano todo en perfectas condiciones de uso; b) cada unidad deberá contar como mínimo por día y por plaza con un



juego de 2 toallas de mano y un toallón de baño, papel higiénico y jabón de tocador; c) deberá contar con ropa de cama adecuada, debiéndose cambiar como mínimo dos veces a la semana.

Requisitos particulares por categoría.

**Artículo 13º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART-HOTEL, categoría 3 estrellas, los siguientes:

1. Los ambientes dormitorio deberán contar con las siguientes superficies mínimas:

- a. Simple y doble: 12 m<sup>2</sup>.
- b. Triple: 15 m<sup>2</sup>.
- c. Lado mínimo de los ambientes: 3 m.

2. La superficie mínima de los baños será de 3,20 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m.

3. La superficie mínima de la kichenette será de 2,25 m<sup>2</sup>.

4. La superficie del estar comedor de la unidad de alojamiento, con un mínimo de 12 m<sup>2</sup>, deberá tener una superficie de 6 m<sup>2</sup> por persona.

5. La superficie mínima de la recepción y portería será de 30 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas.

6. Tener sala de estar con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas. Dicha sala tendrá comunicación con recepción-portería.

7. Tener sanitarios para público, diferenciado por sexo, en relación directa con la sala de estar.

8. Tener calefacción y refrigeración en todos los ambientes, por sistema centrales y descentralizados de manejo centralizado autorizados por el organismo competente.

9. Todos los departamentos estarán equipados con radio, teléfono para comunicación interior y con salida al exterior, conexión a internet y televisión.

10. Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras cubiertas sea igual o mayor al 40% del total de los departamentos, pudiendo estar integradas al edificio o ubicadas en sus adyacencias hasta 150 m.

11. Poseer pileta de natación, cuya superficie mínima será de 50 m<sup>2</sup> y en proporción de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza con que cuente el establecimiento. Con una profundidad promedio de 1,20 m. En localizaciones en centros urbanos de más de 40.000 habitantes, este requisito es optativo.

12. En caso de tener tres (3) o más de tres (3) plantas, además del ascensor principal requerido, deberá tener un ascensor de servicio independiente.

**Artículo 14º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART-HOTEL, categoría 2 estrellas, los siguientes:

1. Los ambientes dormitorio deberán tener una superficie mínima de:
  - a. Simple y dobles: 12 m<sup>2</sup>.
  - b. Triples: 14 m<sup>2</sup>.
  - c. Lado mínimo de los ambientes: 3 m.
2. La superficie mínima de los baños será de 3,20 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m.
3. La superficie mínima de la kichenette será de 2,25 m<sup>2</sup>.
4. La superficie del estar comedor de la unidad de alojamiento, con un mínimo de 10,50 m<sup>2</sup> deberá tener una superficie de 5 m<sup>2</sup> por persona.
5. La superficie mínima de la recepción y portería será de 20 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas.

6. Tener sala de estar con una superficie mínima de 30,00 m<sup>2</sup> en conjunto, mas 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas. Dicha sala tendrá comunicación con recepción-portería.
7. Tener sanitarios para público, diferenciando por sexo, en relación directa con la sala de estar.
8. Tener calefacción y acondicionamiento térmico, en todos los ambientes, por sistemas autorizados por el Organismo competente.
9. Todos los departamentos estarán equipados con radio, teléfono para comunicación interior y con salida al exterior y televisión.
10. Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras cubiertas sea igual o mayor al 30% del total de los departamentos, pudiendo estar integradas al edificio o ubicadas en sus adyacencias hasta 150 m.

**Artículo 15º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART- HOTEL, categoría 1 estrella, los siguientes.

1. Los ambientes dormitorio, deberán tener las siguientes superficies mínimas:
  - a. Simple y doble: 10 m<sup>2</sup>.
  - b. Triple: 12,50 m<sup>2</sup>.
  - c. Lado mínimo de los ambientes: 3 m.
2. La superficie mínima de los baños será 3,20 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m.
4. La superficie mínima de la kitchenette será de 2,25 m<sup>2</sup>.
5. La superficie del estar deberá comedor de la unidad de alojamiento, con un mínimo de 9 m<sup>2</sup>, deberá tener una superficie de 4,50 m<sup>2</sup> por persona.

6. La superficie mínima de la recepción y portería será de 15 m<sup>2</sup> en conjunto, más de 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas.
7. Tener sala de estar con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup> en conjunto, mas 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas. Dicha sala tendrá comunicación con recepción - portería.
8. Tener sanitarios para público, diferenciando por sexo, en relación directa con la sala de estar.
9. Tener calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas autorizados por el organismo competente.
10. Todos los departamentos estarán equipados con radio, teléfono para comunicación interior y con salida al exterior y televisión.
11. Tener espacio para estacionamiento cuyo numero de cocheras cubiertas sea igual o mayor al 20% del total de los departamentos, pudiendo estar integradas al edificio o ubicadas en sus adyacencias hasta 150 m.

#### **IV. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE HOSTERIA Y/O POSADA**

**Artículo 16°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTERÍA y/o POSADA, categoría 3 estrellas, los siguientes:

1. Ocupar como máximo un 40% de la superficie del predio. Factor de Ocupación de Suelo 0,4.
2. Todas las unidades de alojamiento deberán tener baño privado.
3. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a. Habitación simple y doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
  - b. Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
  - c. Lado Mínimo de las habitaciones: 3 m.

4. La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 3 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m. y la de los baños de las triples de 4 m<sup>2</sup>, debiendo estar, en este último caso, zonificado.
5. Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> en conjunto, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional.
6. Tener sala de estar con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> y que este en comunicación directa con la recepción, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional. Esta sala deberá tener servicios sanitarios para público, diferenciados por sexo, y estará equipada con sillones y mesas bajas para posibilitar la permanencia de los turistas en condiciones de confort.
7. Tener comedor – desayunador, cuya superficie mínima será de 1,50 m<sup>2</sup> por plaza, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional. En caso de no prestarse el servicio de comedor, esta proporción será de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza. El servicio de comida será obligatorio en los casos de establecimientos situados en localidades de menos de 10.000 habitantes.
8. Tener espacio para estacionamiento vehicular en un número de cocheras igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) del total de las unidades de alojamiento, este espacio estará cubierto en un 50%, pudiendo estar integrado al edificio del establecimiento o en sus adyacencias hasta ciento cincuenta (150) m.
9. Tener calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas individuales y/o centrales o descentralizados de manejo centralizado, debidamente autorizado por el organismo competente.
10. Contar con pileta de natación cuya superficie mínima será de 50 m<sup>2</sup>, y en una proporción de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza con que cuente el establecimiento. Con una profundidad promedio de 1,20 m. en toda su extensión.

11. Las habitaciones estarán equipadas con televisión y teléfono para comunicación interior y exterior al establecimiento.

12. Ofrecer los servicios complementarios de desayuno, refrigerio y bar.

13. Tener salón de recreo para niños, integrado al edificio, y juegos ubicados en el exterior, dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento. El sector de juegos podrá incluirse en la superficie del espacio verde requerido.

15. Contar con servicio de mensajería, lavandería y mucamas.

**Artículo 17°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTERÍA y/o POSADA categoría 2 estrellas, los siguientes:

1. Ocupar como máximo un 50% de la superficie del predio. Factor de Ocupación de Suelo 0,5.

2. Todas las unidades de alojamiento deberán tener baño privado.

3. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

a. Habitación simple y doble: 10,50 m<sup>2</sup>.

b. Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.

c. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.

4. Las habitaciones dobles deberán representar como mínimo el 70% del total. Las habitaciones simples, triples y departamentos no podrán exceder en conjunto del 30% del total.

5. La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 3 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m., y la de los baños de las triples de 4 m<sup>2</sup>, debiendo estar, en este último caso, zonificado.

6. Recepción y portería locales con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza cuando la capacidad del establecimiento supere las diez (10) plazas.

7. Tener sala de estar con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza cuando la capacidad del establecimiento supere las diez (10) plazas. Deberá estar en comunicación directa con la recepción. Esta sala deberá tener servicios sanitarios para público, diferenciados por sexo.

8. Tener comedor – desayunador, cuya superficie mínima será de 1,50 m<sup>2</sup> por plaza. En caso de no prestarse el servicio de comedor, esta proporción será de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza. El servicio de comida será obligatorio en aquellos establecimientos situados en localidades de menos de 5.000 habitantes.

9. Tener espacio para estacionamiento vehicular en un número de cocheras igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) de las habitaciones, pudiendo estar integrado al edificio del establecimiento o en sus adyacencias hasta ciento cincuenta (150) metros.

10. Tener calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas autorizado por el organismo competente.

11. Las habitaciones estarán equipadas con televisión y teléfono para comunicación interior y exterior al establecimiento.

12. Ofrecer los servicios complementarios de desayuno, refrigerio.

13. Contar con servicio de lavandería, mensajería y mucamas.

**Artículo 18º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTERÍA y/o POSADA, categoría 1 estrella, los siguientes:

1. Tener un mínimo de cinco (5) unidades de alojamiento.

2. Ocupar un máximo del 60 % de la superficie del predio. Factor de Ocupación de Suelo 0,6.

3. Todas las unidades de alojamiento deberán tener baño privado.

4. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

a. Habitación simple y doble: 10,50 m<sup>2</sup>.

- b. Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
- c. Habitación cuádruple: 16 m<sup>2</sup>.
- d. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.
5. Las habitaciones dobles deberán representar como mínimo el 60% del total. Las habitaciones simples, triples, cuádruples y departamentos no podrán exceder en conjunto del 40% del total.
6. La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 3 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m., y la de los baños triples y cuádruples de 4 m<sup>2</sup>, debiendo estar en este último caso, zonificado.
7. Tener local de recepción y portería con una superficie mínima de 10 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza cuando la capacidad del establecimiento supere las diez (10) plazas.
8. Tener sala de estar con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional.
9. Tener comedor – desayunador, cuya superficie mínima será de 1,50 m<sup>2</sup> por plaza. En caso de no prestarse el servicio de comedor, esta proporción será de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza.
10. Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado, debidamente autorizado por el organismo competente.
11. Ofrecer los servicios complementarios de desayuno, refrigerio.
12. Contar con servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

## **V. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE MOTEL**

Requisitos particulares por categoría.



**Artículo 19°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase MOTEL, categoría 3 estrellas, los siguientes:

1. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a. Habitación simple y doble: 12 m<sup>2</sup>.
  - b. Habitación triple: 15 m<sup>2</sup>.
  - c. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.
2. Las habitaciones triples y departamentos no deberán exceder en su conjunto del 30% del total.
3. Las superficies mínimas de los baños privados será de 3 m<sup>2</sup>, siendo el lado mínimo de 1,50 m. contando con el siguiente, equipamiento fijo: lavabo, bidet, inodoro y ducha, con accesorios correspondiente.
4. Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional.
5. Tener sala de estar, desayunador y bar con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las sesenta (60) plazas, en relación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público independientes para cada sexo.
6. Tener la totalidad de las cocheras cubierta.
7. Tener calefacción y refrigeración en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados de manejo centralizado, debidamente autorizado por el organismo competente.
8. Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, televisión y teléfono para comunicación interior y con salida al exterior.
9. Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.
10. Las cocheras integradas a la unidad de alojamiento, deberán tener 15 m<sup>2</sup> de superficie como mínimo y un lado mínimo de 2,50 m. y permitir

el acceso a la unidad de alojamiento. El cerramiento de la cochera deberá ser automatizado.

11. Deberá tener circulaciones internas que permitan vincular las unidades de alojamiento con las salas de estar, portería, recepción y comedor; deberán ser cubiertas.

**Artículo 20°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase MOTEL, categoría 2 estrellas, los siguientes:

1. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a. Habitación simple y doble: 9 m<sup>2</sup>
  - b. Habitación triple: 10,50 m<sup>2</sup>.
  - c. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.
2. Las habitaciones triples y departamentos no deberán exceder en su conjunto del 30% del total.
3. La superficie mínima de los baños privados será de 3 m<sup>2</sup>, siendo el lado mínimo de 1,50 m., contando con el siguiente, equipamiento fijo: lavabo, bidet, inodoro y ducha, con accesorios correspondiente.
4. Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup>, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional.
5. Tener sala de estar desayunador y bar con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>, más 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cincuenta (50) plazas, en relación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público independientes para cada sexo.
6. Tener cocheras cubiertas en un porcentaje del 50% del total.
7. Tener calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas, debidamente autorizado por el organismo competente.
8. Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, televisión y teléfono para comunicación interior y con salida al exterior.

9. Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.

10. Las cocheras integradas a la unidad de alojamiento, deberán tener 15 m<sup>2</sup> de superficie como mínimo y un lado mínimo de 2,50 m. y permitir el acceso a la unidad de alojamiento. Las mismas deberán poseer cerramiento.

11. Deberán tener circulaciones que permitan vincular las unidades de alojamiento con las salas de estar, portería, recepción y comedor, deberán ser cubiertas.

**Artículo 21º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase MOTEL, categoría 1 estrella los siguientes:

1. Tener una capacidad mínima de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones todas con baño privado.

2. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

a. Habitación simple y doble: 9 m<sup>2</sup>.

b. Habitación triple: 10,50 m<sup>2</sup>.

c. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.

3. Las superficies mínima de los baños privados será de: 3 m<sup>2</sup>, siendo el lado mínimo de 1,50 m., contando con el siguiente, equipamiento fijo: lavabo bidet, inodoro y ducha, con accesorios correspondiente.

4. Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional.

5. Tener sala de estar, desayunador y bar con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup>, mas 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40) plazas, en relación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público independientes para cada sexo.

6. Tener cocheras cubierta o descubiertas, pudiéndose utilizar mallas tipo media sombra o similar, parta el caso de las descubiertas.

7. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes por sistemas debidamente autorizado por el organismo competente.
8. Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, televisión y teléfono.
9. Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.
10. Las cocheras integradas a la unidad de alojamiento, deberán tener 15 m<sup>2</sup> de superficie como mínimo y un lado mínimo de 2,50 m. y permitir acceso a la unidad de alojamiento.
11. Deberán tener circulaciones que permitan vincular las unidades de alojamiento con las salas de estar, portería, recepción y comedor, deberán ser cubiertas

## **VI. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE HOSTAL.**

Requisitos generales

**Artículo 22°:** Son requisitos mínimos generales para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTAL.

1. Ofrecer los servicios de alojamiento en viviendas o edificios de valor arquitectónico, histórico - patrimonial, contando con locales destinados a dormitorio, baño, comedor, estar, comedor y cocina, debidamente amoblados y equipados.
2. Para cumplimentar los requisitos relativos a valores arquitectónicos, se realizará una presentación ante el organismo de aplicación de la ley y el presente decreto acreditando a través de planos, material fotográfico, documentación histórica, la importancia del inmueble a clasificar.
3. Cumplimentar la normativa referida a condiciones de habitabilidad referida a los locales habitables.

4. Poseer los servicios de agua fría y caliente, electricidad, gas y efluentes cloacales conforme a las normativas de los organismos competentes.
5. Poseer las condiciones de higiene y salubridad otorgados previa inspección anual por el municipio donde se ubique la unidad habitacional o dentro de su ejido urbano en el caso hallarse en zona rural.
6. En caso de no poder acreditar el anterior requisito o algunos de los citados precedentemente, el organismo de aplicación de la presente ley establecerá las condiciones para su cumplimiento.

**Artículo 23º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTAL, categoría 3 estrellas:

1. Poseer pileta de natación.
2. Poseer área parquizada.
3. Ofrecer servicios de comidas y desayuno.
4. Ofrecer los servicios de agua caliente las 24 horas.
5. Ofrecer servicios de teléfono, fax, correo electrónico, e-mail.
6. Ofrecer servicios de personal bilingüe.
7. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes.
8. Poseer TV 20" en todas las unidades de alojamientos y salas de estar.
9. Poseer servicio de radio en las unidades de alojamiento.
10. Poseer estacionamiento cubierto para automóviles.
11. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería, mucamas y mensajería.

**Artículo 24º:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTAL, categoría 2 estrellas:

1. Ofrecer servicios de comida y desayuno.
2. Ofrecer los servicios de agua caliente las 24 horas.

3. Ofrecer servicios de teléfono y fax.
4. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes.
5. Poseer T.V. y radio en todas las unidades de alojamiento.
6. Poseer estacionamiento para automóviles.
7. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

**Artículo 25°:** Son requisitos mínimos particulares para que un establecimiento sea encuadrado en la clase HOSTAL, categoría 1 estrella los siguientes:

1. Ofrecer servicio de desayuno.
2. Ofrecer servicio telefónico y fax.
3. Ofrecer los servicios de agua caliente las 24 horas.
4. Poseer calefacción en todos los ambiente.
5. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

NOTA: El organismo de aplicación de la ley y el presente decreto reglamentario podrá adaptar algunos de los requisitos para esta clase, y establecer las excepciones del caso, ya que por su singularidad esta clase merece la atención particularizada de las condiciones del alojamiento propuesto.

## VII. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE RESIDENCIAL

Requisitos particulares por categorías.

**Artículo 26°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase RESIDENCIAL, categoría A, los siguientes:

1. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a. Simple y dobles: 9 m<sup>2</sup>.
  - b. Triples: 10,50 m<sup>2</sup>.

- c. Cuádruples: 16 m<sup>2</sup>.
- d. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.
2. Las habitaciones triples, cuádruples y departamentos, en conjunto no podrán exceder del cuarenta por ciento (40%) del total.
  3. Los baños deberán tener el siguiente equipamiento mínimo: lavabo con espejo iluminado, inodoro, bidet y ducha o receptáculo, con los correspondientes accesorios mínimos (jaboneras, estante, toalleros) y tomacorriente debiendo contar con servicio de agua fría y caliente mezclable en todos los artefactos.
  4. Tener local destinado a recepción y portería con una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza adicional.
  5. Deberá poseer una sala de estar – comedor - desayunador con una superficie mínima de 16 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las diez (10) plazas.
  6. Deberá contar con teléfono, botiquín de primeros auxilio y protección contra incendio según normas y habilitación del organismo competente.
  7. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico de acuerdo a normas del organismo competente.
  8. El personal de servicio deberá estar uniformado para su identificación.
  9. Deberá contar con servicio sanitario para personal diferenciado por sexo.
  10. Deberá brindar servicio de bar y comida.
  11. Deberá prestar servicio de limpieza, lavandería y mucamas.
  12. Poseer estacionamiento cubierto en un porcentaje no menor al cincuenta por ciento (50%) de la cantidad de unidades de alojamiento.

**Artículo 27°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase RESIDENCIAL, categoría B, las siguientes:

1. Las superficies mínimas de las unidades de alojamiento serán las siguientes:
  - a. Simple y Doble: 9 m<sup>2</sup>.
  - b. Triple: 10,50 m<sup>2</sup>.
  - c. Cuádruples: 16 m<sup>2</sup>.
  - d. Lado mínimo de las habitaciones: 3 m.
2. Las habitaciones triples, cuádruples y departamentos, en conjunto no podrán exceder del sesenta por ciento (60%) del total.
3. Los baños deberán tener el siguiente equipamiento mínimo: lavabo con espejo iluminado, inodoro, bidet y ducha o receptáculo, con los correspondientes accesorios mínimos (jaboneras, toalleros, estante) y tomacorriente, debiendo contar con servicio de agua fría y caliente mezclable.
4. Tener local destinado a recepción y portería con una superficie mínima de 6 m<sup>2</sup>, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por cada plaza, a partir de las diez (10) plazas.
5. Tener una sala de estar con una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por cada plaza, a partir de las diez plazas.
6. Deberá contar con teléfono, botiquín de primeros auxilios y protección contra incendio según normas y habilitación del Organismo competente.
7. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico, de acuerdo a normas de Organismos competente.
8. El personal deberá estar uniformado para su identificación.
9. Deberá contar con servicio sanitario para personal.
10. Deberá ofrecer servicio de bar.
11. Deberá ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.



12. Poseer estacionamiento de vehículos en un porcentaje no menor del cincuenta por ciento (50%) de la cantidad de unidades de alojamiento.

**Artículo 28°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase RESIDENCIAL, categoría C, las siguientes:

1. Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a. Simple y doble: 9 m<sup>2</sup>.
  - b. Triple 10,50 m<sup>2</sup>.
  - c. Cuádruples: 16 m<sup>2</sup>.
  - d. Lado mínimo de las habitaciones: 2,80 m.
2. Las habitaciones triples, cuádruples y departamentos, en conjunto no podrán exceder del sesenta por ciento (60%) del total.
3. Los baños deberán tener el siguiente equipamiento mínimo: lavabo con espejo iluminado, inodoro, bidet y ducha o receptáculo, con los correspondientes accesorios mínimos (jaboneras, toalleros, estante), y tomacorriente, debiendo contar con servicio de agua fría y caliente mezclable.
4. Tener local destinado a recepción y portería con una superficie mínima de 6 m<sup>2</sup>, incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional, que supere las mínimas establecidas.
5. Tener una sala de estar con una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional que supere las mínimas establecidas.
6. Deberá contar con teléfono, botiquín de primeros auxilio y protección contra incendio según normas y habilitación del Organismo competente
7. Las habitaciones estarán correctamente identificadas.
8. Poseer acondicionamiento térmico en los ambientes.
9. El personal deberá estar uniformado para su identificación.

10. Deberá contar con servicio sanitario para personal.
11. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

### VIII. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE ALBERGUE.

Requisitos generales

**Artículo 29°:** Son condiciones generales mínimas para que un establecimiento pueda ser encuadrado en la clase ALBERGUE las siguientes:

1. Las unidades de alojamiento poseerán una superficie mínima de 2,50 m<sup>2</sup> por plaza, con un mínimo de 4 plazas y un lado mínimo de 3 m. Las puertas de las habitaciones poseerán un ancho mínimo de 0,80 m.
2. En el cálculo de superficies de habitaciones deberán excluirse placares y accesos.
3. El equipamiento básico será de camas individuales o camas cuchetas, con una dimensión mínima de 0,80 m. X 1,95 m., las que contarán con la ropa de cama correspondiente.
4. Los baños podrán ser comunes. Deberán estar zonificados en tres sectores destinados a lavabos, inodoros/mingitorios y duchas, y separadas por sexo, contando con el siguiente equipamiento:
  - a. Lavabos con agua fría y caliente mezclables. En relación de 1 cada 5 plazas o fracción.
  - b. Receptáculo con ducha, individuales provistos de mampara o cortina y con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables, en relación de 1 cada 5 plazas o fracción.
  - c. Inodoro. En área femenina: 1 cada 4 plazas o fracción. En área masculina: 1 cada 5 plazas o fracción.
  - d. Mingitorios: 1 cada 10 plazas o fracción.
  - e. Espejo con iluminación adecuada sobre mesada.

f. Accesorios sanitarios: repisa, jaboneras para lavabo y ducha, toalleros, percheros, porta rollos para papel, porta vasos y agarradera.

g. Tomacorrientes combinado.

h. Los paramentos de los baños deberán estar revestido con material impermeable hasta una altura de 2,00 m. El piso del sector duchas deberá ser antideslizante.

5. Todos los ambientes deberán en todos los casos respetar condiciones de ventilación e iluminación según código de edificación de la localidad donde se ubique el establecimiento. En caso de no existir dicho instrumento normativo en el área de localización del establecimiento, deberán cumplimentarse las disposiciones del Código de Edificación de la Municipalidad de Córdoba.

6. El suministro de agua será de doscientos (200) litros por persona y por día, debiendo preverse una reserva de agua para atención de incendios en un porcentaje no inferior al diez por ciento (10%) del total antes exigido por plaza. En todos los casos el agua destinada al consumo e higiene personal deberá cumplir con las condiciones de potabilidad vigentes en la provincia.

7. Contar con sistemas y/o elementos de calefacción ajustados a normas vigentes en la materia.

8. Contar con locales de uso común destinados a la recepción y portería y sala de estar – comedor - desayunador y cocina, con una superficie mínima de 2 m<sup>2</sup> por plaza, con un mínimo de 20 m<sup>2</sup>.

9. Contar locales comunes destinados a la preparación de comidas y el lavado de ropa por parte de los huéspedes. Deberá proveerse de los utensilios de cocina y de la vajilla correspondiente.

10. Poseer servicio telefónico.

11. El Organismo de Aplicación determinará por resolución las categoría de este tipo de establecimientos, de acuerdo a sus particulares

condiciones de localización, (urbana o rural), a la diversidad de servicios que se presten y la calidad de los mismos, (espacios al aire libre, playones polideportivos, salas de usos múltiples, natatorios, gimnasio, etc.)

## IX. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE APART- CABAÑAS

Generales

**Artículo 30°:** Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART-CABAÑAS los siguientes:

1. Cada cabaña estará compuesta como mínimo de un dormitorio con capacidad y comodidades para dos personas, baño, cocina o kichenette y estar-comedor debidamente amoblado y equipado.
2. La edificación del conjunto de las cabañas y edificios complementarios, deberá respetar un F.O.S. (Factor de Ocupación de Suelo) máximo de 0,15 (15% de la superficie del predio donde se localiza). Las cabañas y edificaciones que componen el conjunto deberán estar separadas entre si, y de cualquier otra edificación, y de los límites del terreno que ocupan por una distancia no menor de 8 m. y de acuerdo a lo que establezca la reglamentación para cada categoría. En los casos de cabañas apareadas y/o adosadas unas a otras, solo podrán hacerlo en grupos de dos, y utilizando para ello no más de un lado de cada una de las cabañas.
3. En los conjuntos de cabañas, el predio de localización deberá contar con calles internas de circulación peatonal y vehicular las que serán correctamente delimitadas y ejecutadas.
4. Cada unidad deberá tener espacio propio para estacionamiento, integrado a la unidad.
5. Contar con iluminación exterior en todo el predio.

6. Deberá contar con servicio de limpieza y de recolección de residuos.
7. Deberán contar con servicio de mucamas.
8. Deberá contar con los servicios de: agua, luz eléctrica y gas, cumplimentando las normativas de los organismos competentes referido a provisión e instalación de agua fría y caliente, energía eléctrica, gas y sistema de protección contra incendios.
9. Cada unidad deberá contar con sistema de identificación.
10. Cada unidad deberá tener un tendedero o lugar de secado de ropa.
11. Cada unidad contará con una galería o quincho con asador, que podrá albergar a su vez la función de cochera.
12. Contar con botiquín de primeros auxilios.
13. Los Apart-Cabañas, deberán reunir como mínimo un conjunto de tres o más de tres cabañas, y deberán contar con recepción independiente ubicada dentro del predio con una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup>, dotada de servicios sanitarios.

#### AMBIENTES Y EQUIPOS

14. Dormitorio: se considerará aquellos locales destinados exclusivamente a esa actividad. Tendrá ventilación directa al exterior y estará dotada del siguiente equipamiento:

a. Camas individuales cuyas dimensiones mínimas serán de 0,80 m. X 1,95 m. o dobles cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 m X 1,95 m. Los colchones serán de un espesor mínimo de 0,18 m.

b. Un sillón, butaca o silla por ambiente y una mesita escritorio de 0,80 m. X 0,60 m.

c. Un armario o placard, con las dimensiones apropiadas para guardar ordenadamente la ropa y efectos personales de los huéspedes en cantidad suficiente.

- d. Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.
15. La superficie mínima de los locales dormitorios será la siguiente:
- a. Simple y doble: 9 m<sup>2</sup>.
  - b. Triple: 13.50 m<sup>2</sup>.
  - c. Cuádruple: 16.50 m<sup>2</sup>.
  - d. Lado mínimo de las habitaciones con destino dormitorio: 3 m.
16. El lado mínimo de los otros locales será de 3 m., excepto el caso de baño y cocina, donde será de 1,50 m. cuando el techo de la habitación sea de fuerte pendiente y actúe como cierre lateral las superficies y el lado mínimo de las habitaciones deberán considerarse sin tener en cuenta el espacio residual de las zonas cercanas del encuentro del piso y el paramento de cierre del techo.
17. La altura mínima de los locales habitables será de 2,20 m. Cuando el techo de la habitación sea de fuerte pendiente y actúe como cierre lateral, la altura mínima del sector habitable no podrá ser inferior a 2 m. Para el cálculo de las superficies no se tendrá en cuenta el espacio residual de las zonas cercanas al encuentro de piso con el parámetro inclinado de techo, que no superen los 2 m. de altura.
18. Baño: el local destinado a sanitario podrá ventilar directamente al exterior o a través de conducto de ventilación. Contará con el siguiente equipo:
- a. Lavabos con servicio permanente de agua fría y caliente mezclable.
  - b. Bañera o receptáculo con ducha provisto de mampara o cortina con servicio permanente de agua fría y caliente mezclable.
  - c. Inodoro.
  - d. Bidet independiente de otro artefacto con servicio de agua fría y caliente mezclable.

- e. Espejo sobre lavabo con iluminación adecuada.
- f. Accesorios sanitarios: repisa, jaboneras para lavabo, ducha y bidet, toallones, percheros, portarrollos, portavasos y agarraderas.
- g. Tomacorrientes combinado.
- h. Los parámetros de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura mínima de 2 m.
- i. La superficie mínima de baños será de 3 m<sup>2</sup> y su lado mínimo será de 1,50 m.

19. Estar-comedor: la superficie del local estará en relación directa con la capacidad de plazas fijadas para la unidad, con un mínimo de 12 m<sup>2</sup> y de acuerdo a lo que se establezca para cada categoría. Contará con mesa y cuatro sillas como mínimo las que se incrementarán según el crecimiento de las plazas. La sala estar contará con sillones o similar equipamiento.

20. La cocina deberá contar como mínimo con una superficie de 6 m<sup>2</sup> y equipada con cocina, con horno, una pileta con agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena con capacidad para utensilios y víveres, una heladera, disponiendo además, de equipo extractor.

21. Cada unidad estará equipada, como mínimo, con:

- a. vajilla, cubiertos y cristalería con medio juego americano (4 piezas cada una de ellas) y con batería de cocina adecuada a la cantidad de plazas contando como mínimo con una cacerola chica y mediana, y una sartén grande y una chica, una pava, un hervidor, un colador de pastas y uno de té, un jarro de mano todo en perfectas condiciones de uso.

- b. cada unidad deberá contar como mínimo por día y por plaza con un juego de una toalla de mano y un toallón de baño, papel higiénico y jabón de tocador.

c. deberá contar con ropa de cama adecuada, debiéndose cambiar como mínimo dos veces a la semana.

d. contar con aparato de televisión.

22. Tener calefacción en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados, de manejo individual.

Requisitos particulares por categoría.

**Artículo 31°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART-CABAÑAS, categoría 3 estrellas, los siguientes:

De las cabañas:

1. Tener capacidad mínima de dos (2) plazas por cabaña, contando con sala de estar, cocina, comedor, dormitorio y baño.

2. Cada cabaña deberá estar separada una de otra, y de cualquier otra edificación, y de los límites del terreno a una distancia no menor de 10 m. En esta categoría no está permitido el apareamiento de cabañas.

3. En todos los casos deberá existir una habitación privada como mínimo con capacidad para dos (2) plazas.

4. Cada cabaña deberá contar con una sala de estar-comedor con una superficie mínima de 16 m<sup>2</sup> para las primeras cuatro (4) plazas, incrementándose en un (1) m<sup>2</sup> por cada plaza subsiguiente, con un lado mínimo de 3 m.

5. Contar con servicio telefónico interno y directo al exterior.

6. La superficie mínima de la cocina será de 6 m<sup>2</sup> siendo su lado mínimo de 1,50 m. Además del equipamiento requerido en el artículo 30 inciso 21, deberá poseer horno a microondas.

7. Contar con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes.

8. Contar con protecciones contra insectos en todas las aberturas exteriores.



9. En caso de contar con estufa a leña, la leña será provista por el establecimiento.

10. Tener una cochera cubierta por cabaña integrada a la misma.

11. Poseer quincho o galería cubierta con asador de una superficie mínima de 13 m<sup>2</sup>. Este espacio puede ser compartido por el de la cochera.

Del conjunto:

12. Tener recepción y portería con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup>, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas.

13. Tener sala de estar de una superficie mínima de 35 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas; que deberá contar con servicio sanitario diferenciado por sexo.

14. Contar con servicio de vigilancia permanente.

15. Contar con un área de juegos de niños.

16. Contar con pileta de natación con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> hasta veinte (20) plazas, aumentándose 1 m<sup>2</sup> por plaza adicional con profundidad promedio de 1,20 m. Se incorporará área de pileta para niños con profundidad promedio de 0,50 m. y con cercado perimetral de protección. Deberá contar con equipo de purificación de agua.

17. Contar con servicios de teléfono, fax, conexión a internet y mensajería.

18. Contar con servicio de cajas de seguridad para uso de los alojados.

19. Contar con personal bilingüe.

20. Deberá contar como mínimo con espacios e instalaciones apropiadas para la práctica deportiva de por lo menos dos deportes, (fútbol, voley, tenis, paddle, basket, etc.)

21. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

**Artículo 32°:** Son requisitos mínimos y permanentes para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART- CABAÑA, categoría 2 estrellas, los siguientes:

De las cabañas:

1. Cada cabaña deberá estar separada una de otra y de cualquier edificación y de los límites del terreno a una distancia no menor de 8 m.
2. Tener capacidad mínima de dos (2) plazas por cabaña, contando con sala de estar, cocina, comedor, dormitorio y baño.
3. En todos los casos deberá existir una habitación privada con capacidad como mínimo para dos (2) plazas.
4. Tener un ambiente estar-comedor cuya superficie mínima será de 14 m<sup>2</sup> para cuatro (4) plazas, incrementándose en 1 m<sup>2</sup> por cada plaza subsiguiente, con un lado mínimo de 3 m.
5. La cocina tendrá una superficie mínima de 5 m<sup>2</sup>, con un lado mínimo de 1,50 m., pudiendo estar integrada con el estar-comedor. En este caso, se computará la suma de ambas superficies como total del ambiente único resultante.
6. Contar con protección anti-insectos en todas las aberturas exteriores.
7. Contar con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes. En caso de contar con estufa a leña, la leña será provista por el establecimiento.
8. Tener una cochera cubierta por cabaña integrada a la misma.
9. Poseer quincho o galería cubierta con asador de una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup>. Este espacio puede ser compartido por el de la cochera.

Del conjunto:

10. El predio deberá estar conveniente cercado y delimitado, poseyendo calles internas de circulación peatonal y vehicular las que serán correctamente delimitadas y ejecutadas.

11. Tener recepción y portería con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas.
12. Tener sala de estar de una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas.
13. Contar con un área de juegos de niños.
14. Contar con servicio telefónico exterior para uso de los alojados.
15. Contar pileta de natación con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> hasta veinte (20) plazas, aumentándose 0,50 m<sup>2</sup> por plaza adicional con profundidad promedio de 1,20 m. Se incorporará un área de pileta para niños con profundidad promedio de 0,50 m. y con cercado perimetral de protección. Deberá contar con sistema de purificación de agua.
16. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

**Artículo 33°:** Son requisitos mínimos y permanentes para que un establecimiento sea encuadrado en la clase APART- CABAÑAS, categoría 1 estrella, los siguientes:

De las cabañas:

1. Tener capacidad mínima de dos (2) plazas por cabaña, contando con sala de estar, cocina, comedor, dormitorio y baño.
2. Tener un ambiente estar-comedor-cocina cuya superficie mínima será de 12 m<sup>2</sup>, hasta las cuatro (4) plazas, a partir de las cuales se incrementará en 1 m<sup>2</sup> por plaza, con un lado mínimo de 3 m.

Del conjunto:

3. Tener recepción y portería con una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas.
4. Tener sala de estar de una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup>, por plaza a partir de las veinte (20) plazas, contando con servicio sanitario diferenciado por sexo.
5. Contar con un área de juegos de niños.

6. Contar con servicio telefónico al exterior para uso de los alojados.
7. Contar con pileta de natación con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup> hasta veinte (20) plazas, aumentándose 0,50 m<sup>2</sup> por plaza adicional con profundidad promedio de 1,20 m. Deberá disponer de equipo de purificación de agua.

## **X. ESPECIFICACIONES PARA CONJUNTO DE CASAS Y/O DEPARTAMENTOS**

### Generales

**Artículo 34º:** Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase CONJUNTO DE CASAS Y/O DEPARTAMENTOS los siguientes:

1. Contar con un mínimo de tres (3) unidades.
2. Cada casa y/o departamento estará compuesta como mínimo de un dormitorio con capacidad y comodidades para dos personas, baño, cocina o kichenette y estar-comedor debidamente amoblado y equipado.
3. En los conjuntos de casas y/o departamentos (tres o más de tres) el predio de localización deberá contar con calles internas de circulación peatonal y vehicular las que serán correctamente delimitadas y ejecutadas.
4. Ocupar un predio, perfectamente cercado y delimitado. La edificación deberá respetar un F.O.S. (factor de ocupación del suelo) máximo de 0,6 (60% de la superficie del predio). Las casas y/o departamentos y edificaciones del conjunto podrán estar agrupadas.
5. Cada unidad deberá tener espacio propio para estacionamiento, integrado o no a la unidad.
6. Contar con iluminación exterior en todo el predio.
7. Todas las unidades deberán tener televisor.

8. El predio deberá estar asistido por el servicio de recolección de residuos urbano, o en su caso otro que lo reemplace.
9. Deberá contar con los servicios de: agua, luz eléctrica y gas, cumplimentando las normativas de los organismos competentes referido provisión e instalación de agua fría, y caliente, energía eléctrica, gas y sistema de protección contra incendios.
10. Cada unidad deberá contar con sistema de identificación.
11. Cada unidad deberá tener un tendedero o lugar de secado de ropa.
12. Contar con botiquín de primeros auxilios.

#### AMBIENTES Y EQUIPOS

13. Se considerará aquellos locales destinados exclusivamente a esa actividad. Tendrá ventilación directa al exterior y estará dotada del siguiente equipamiento:

a. Camas individuales cuyas dimensiones mínimas serán de 0,80 m. X 1,95 m. o dobles cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 m. X 1,95 m. Los colchones serán de un espesor mínimo de 0,18 m.

b. Un sillón, butaca o silla por ambiente y una mesa escritorio de 0,80 m. X 0,60 m.

c. Un armario o placard, con las dimensiones apropiadas para guardar adecuadamente la ropa y efectos personales de los huéspedes en cantidad suficiente.

d. Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.

14. La superficie mínima de los locales dormitorios será la siguiente:

a. Habitación simple: 7,50 m<sup>2</sup>.

b. Habitación doble: 9 m<sup>2</sup>.

c. Habitación triple: 12 m<sup>2</sup>.

d. Habitación cuádruple: 14 m<sup>2</sup>.

15. Lado mínimo de las habitaciones con destino dormitorio: 2,80 m.
16. El lado mínimo de los otros locales será de 3 m., excepto para el caso de baño y cocina, donde será de 1,50 m. Cuando el techo de la habitación sea de fuerte pendiente y actúe como cierre lateral las superficies y el lado mínimo de las habitaciones deberán considerarse sin tener en cuenta el espacio residual de las zonas cercanas del encuentro del piso y el paramento de cierre del techo.
17. La altura mínima de los locales habitables será de 2,40 m. Cuando el techo de la habitación sea de fuerte pendiente y actúe como cierre lateral, la altura mínima del sector habitable no podrá ser inferior a 2 m. Para el cálculo de las superficies no se tendrá en cuenta el espacio residual de las zonas cercanas al encuentro de piso con el paramento inclinado del techo, que no superen los 2 m. de altura.
18. Baño. El local destinado a sanitario podrá ventilar directamente al exterior o a través de conducto de ventilación. Contará con el siguiente equipo:
- a. Lavabos con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
  - b. Bañera o receptáculo con ducha provisto de mampara o cortina con servicio permanente, de agua fría y caliente mezclable.
  - c. Inodoro.
  - d. Bidet independiente de otro artefacto con servicio de agua fría y caliente mezclable.
  - e. Espejo sobre lavabo con iluminación adecuada.
  - f. Accesorios sanitarios: repisa; jaboneras, para lavabo, ducha y bidet, toallones, percheros, portarrollos, portavasos y agarradera.
  - g. Tomacorrientes combinado.
  - h. Los paramentos de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura mínima de 2 m.

19. La superficie mínima de baños será de 3 m<sup>2</sup>, y su lado mínimo será de 1,40 m.

20. Estar-comedor: la superficie del local estará en relación directa con la capacidad de plazas fijadas para la unidad, según los mínimos que se establezcan para cada categoría. Contará con mesa y cuatro sillas como mínimo, las que se incrementarán según el crecimiento de las plazas. La sala estar contará con sillones o similar equipamiento.

21. La cocina deberá contar como mínimo con cocina, una piletta con agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena con capacidad para utensilios y víveres, una heladera, un horno microondas, disponiendo además, de equipo extractor.

22. Cada unidad estará equipada, como mínimo, con:

a. Vajilla, cubiertos y cristalería con medio juego americano (4 piezas cada una de ellas) y con batería de cocina adecuada a la cantidad de plazas contando como mínimo con una cacerola chica y mediana, y una sartén grande y una chica una pava, un hervidor, un colador de pastas y uno de té, un jarro de mano todo en perfectas condiciones de uso.

b. Cada unidad deberá contar como mínimo por día y por plaza con un juego de dos (2) toallas de mano y un toallón de baño, papel higiénico y jabón de tocador.

c. Deberá contar con ropa de cama adecuada, debiéndose cambiar como mínimo dos veces a la semana.

23. Tener calefacción en todos los ambientes y acondicionamiento térmico en todos los ambientes por sistemas centrales o descentralizados de manejo individual.

24. Se deberá cumplimentar con la normativa municipal vigente en materia de edificación en el área de localización. En caso de no existir dicho instrumento, deberá cumplimentarse con las disposiciones

edilicias de la localidad más cercana, y/o de la cabecera de departamento o del Código de Edificación de la Ciudad de Córdoba, en ese orden.

Requisitos particulares.

**Artículo 35°:** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase CONJUNTO DE CASAS Y/O DEPARTAMENTOS los siguientes:

1. Tener capacidad mínima de dos (2) plazas por vivienda, contando con sala de estar, cocina, comedor, dormitorio y baño.
2. En todos los casos deberá existir una habitación privada y como mínimo con capacidad para dos (2) plazas.
3. Contar con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes.
4. Contar con protecciones anti-insectos en todas las aberturas exteriores.
5. Tener una cochera cubierta por unidad de alojamiento integrada o no a la misma.
6. Tener plano aprobado y habilitación municipal.

NOTA: El organismo de aplicación de la presente reglamentación, determinará en cada caso las condiciones y requisitos que deberán cumplimentarse para la habilitación correspondiente.

## **XI. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE COMPLEJO TURÍSTICO.**

Generales

**Artículo 36°:** Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase COMPLEJO TURÍSTICO, los siguientes:

1. Prestar servicio de alojamiento en más de una de las clases reconocidas por esta reglamentación, con integración de actividades



ajenas al alojamiento, deportivas, recreativas, educativas, culturales, etc. en cantidad y calidad, de acuerdo a lo establecido para cada categoría.

Para la determinación de las categorías de esta clase de alojamiento, se tendrán en cuenta las condiciones que rigen para cada una de las clases y categorías correspondientes a cada modalidad de alojamiento como así también la envergadura, calidad y cantidad de los servicios y actividades integrados que se presten.

a. Categoría 3 estrellas: ocupar un máximo del 40% de la superficie del predio (Factor de Ocupación F.O.S. 0,4) en los casos de localizaciones en ciudades de más de 100.000 habitantes; un máximo del 30% (F.O.S. 0,3) en localizaciones en ciudades de entre 100.000 a 40.000 habitantes; y un 20% (F.O.S. 0,2) en localidades entre 40.000 a 10.000 habitantes y un máximo de 15 % (F.O.S. 0,15) en localizaciones en centros urbanos de pueblos 10.000 habitantes y en zonas no urbanas, con las excepciones detalladas en la presente reglamentación y/o normativa municipal que demande coeficiente de F.O.S. inferiores a los citados precedentemente.

b. Categoría 2 estrellas: ocupar un máximo del 50% de la superficie del predio (Factor de Ocupación F.O.S. 0,5) en los casos de localizaciones en ciudades de más de 100.000 habitantes; un máximo del 40% (F.O.S. 0,4) en localizaciones en ciudades de entre 100.000 a 40.000 habitantes; y un 30% (F.O.S. 0,3) en localidades entre 40.000 a 10.000 habitantes; y un máximo del 20% (F.O.S. 0,20) en localizaciones en centros urbanos de menos de 10.000 habitantes y en zonas no urbanas, con las excepciones detalladas en la presente reglamentación y/o normativa municipal que demande coeficiente de F.O.S. inferiores a los citados precedentemente.

c. Categoría 1 estrellas: ocupar un máximo del 60% de la superficie del predio (Factor de Ocupación F.O.S. 0,6) en los casos de

localizaciones en ciudades de más de 100.000 habitantes; un máximo del 50% (F.O.S. 0,5) en localizaciones en ciudades de entre 100.000 a 40.000 habitantes; y un 40% (F.O.S. 0,4) en localidades entre 40.000 a 10.000 habitantes y un máximo del 30% (F.O.S. 0,30) en localizaciones en centros urbanos de menos de 10.000 habitantes y en zonas no urbanas, con las excepciones detalladas en la presente reglamentación y/o normativa municipal que demande coeficiente de F.O.S. inferiores a los citados precedentemente.

El organismo de aplicación se expedirá acerca de la compatibilización de áreas de uso común, entre las distintas clases que conforman el complejo, y la valoración de las actividades, y programas de las actividades integradas.

## **XII. ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE COMPLEJO ESPECIALIZADO**

**Artículo 37°:** Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la clase COMPLEJO ESPECIALIZADO, los siguientes:

1. Ofrecer servicio de alojamiento en alguna de las clases reconocidas por la presente reglamentación.
2. Ofrecer conjuntamente y en forma integrada otro servicio especializado, ajeno al de alojamiento, (de salud SPA, deportivo, recreativo, rural, etc., y los que en el futuro se reconozcan). En todos los casos deberá indicarse con precisión, el grado de complejidad del servicio, su especialidad y las actividades que el mismo incluye y desarrolla.
3. La prestación de ambos servicios, el de alojamiento y el especializado e integrado al establecimiento, deberán reflejarse en las tarifas, debiendo detallar los costos del alojamiento propiamente dicho, y de los servicios especializados autorizados y habilitados.

4. La categorización del establecimiento, (categoría superior, primera categoría y segunda categoría) la otorgará el Organismo de Aplicación de la presente reglamentación, conforme la evaluación que realice, atendiendo las características propias del establecimiento, factor de ocupación del suelo, sistema constructivo, materiales utilizados, alturas, formas, colores, su localización urbana o rural, (sitio y situación) las características del entorno, equipamiento complementario del establecimiento y del entorno inmediato, accesibilidad, topografía, su clima, vegetación, medio ambiente, características de diseño, escala, visuales, y valores paisajísticos y ambientales, conjuntamente con la evaluación de la envergadura de los servicios integrados, su complejidad, especialización, equipamiento y asistencia profesional, y programas de actividades propuestos, y la compatibilidad funcional entre ambos servicios.

NOTA: atento a las particulares condiciones de esta clase de alojamiento, integrado a la prestación de un servicio especializado, el Organismo de Aplicación de la presente reglamentación, determinará en cada caso las condiciones y requisitos que deberán cumplimentarse para la habilitación de la categoría correspondiente.

### **CAPITULO TERCERO DE LA INSCRIPCIÓN**

**Artículo 38°:** A los fines de la inscripción los titulares de los establecimientos sujetos al presente régimen deberán presentar ante el Organismo de Aplicación:

a. Plano del inmueble en donde funcionará el negocio, aprobado por la municipalidad donde se encuentra localizado el inmueble y por los organismos profesionales competentes.

b. Constancia de habilitación otorgada por los municipios en el ámbito de sus respectivas competencias específicas, donde se

certifique la inscripción comercial y el estado de salubridad, seguridad e higiene del establecimiento.

c. Declaración jurada donde consten las comodidades y servicios que se prestarán, nombre del encargado o administrador si fuere una persona distinta a la del titular; el período del año durante el cual funcionará el negocio y las tarifas que cobrarán.

d. Un libro registro de pasajeros y un libro de actas o reclamos, el primero podrá suplirse por un sistema de registro computarizado.

e. Toda otra declaración, información o documentación que en cada caso el Organismo de Aplicación requiriese.

f. Certificado de libre deuda expedido por el Organismo de Aplicación.

El Organismo de Aplicación, inscribirá al establecimiento asignándole su clase y categoría. La inscripción del establecimiento se dictará mediante resolución, en tanto y en cuanto se cumplan los requisitos de la presente reglamentación, donde constará la clase y categoría asignadas. La habilitación de la clase y categoría se otorgará una vez realizada la inspección y verificación en el lugar, de los datos suministrados, a través del Certificado de Habilitación de Alojamiento Turístico. (CHAT)

En ningún caso la habilitación de la clase y categoría será definitiva. La habilitación de la clase y categoría permanecerá vigente en tanto y en cuanto se cumplan los requisitos que establece la reglamentación, y podrá ser modificada por el organismo de aplicación, en los casos de constatarse el no cumplimiento de los requisitos establecidos para cada clase y categoría.

## **CAPITULO CUARTO – DE LAS TARIFAS Y SERVICIOS**

**Artículo 39°:** Las tarifas reglamentarias son las que se registran ante el órgano de aplicación, de acuerdo a lo que el mismo disponga por resolución.

En todos los casos se registrarán tarifas diarias, incluyendo cargas impositivas.

**Artículo 40°:** El servicio de alojamiento supone el derecho al uso de las dependencias generales de la casa destinadas a los huéspedes; de la unidad habitacional asignada y su baño privado si lo tuviere, con todos sus muebles e instalaciones; a la utilización de la cama colchón, almohada, fundas, sábanas, frazadas, toalla de mano y de baño; energía eléctrica, jabón de tocador y papel higiénico. La limpieza de las habitaciones ocupadas deberá realizarse como mínimo una (1) vez al día, procediéndose al cambio de toallas diariamente y de la ropa de cama cada tres (3) días, salvo que por circunstancias especiales fuere necesario hacerlo con mayor frecuencia.

El servicio de pensión completa comprende además del alojamiento, el desayuno, almuerzo y cena y el de media pensión, el de desayuno, almuerzo o cena.

**Artículo 41°:** Las tarifas por alojamiento se registrarán por unidad de alojamiento, suite o departamento, consignando si las mismas incluyen o no los adicionales por persona correspondiente a los servicios de desayuno, almuerzo y cena para pensión completa y a los de desayuno, almuerzo o cena para media pensión.

**Artículo 42°:** El titular del establecimiento cobrará el día de ingreso de los huéspedes al establecimiento, no así el de egreso si este se produjere ante de las diez (10) horas. Considerase día de ingreso a los fines del cobro de tarifas el que comienza a las seis (6) horas.

En ningún caso podrá cobrarse más de un (1) día de alojamiento si se hubiere usado los servicios por menos de doce (12) horas.

**Artículo 43°:** Los menores de cinco (5) años abonarán solamente el sesenta por ciento (60%) de las tarifas autorizadas.

## **CAPITULO QUINTO - DE LOS LIBROS, FACTURAS Y FICHAS DE TARIFAS**

**Artículo 44°:** Todos y cada uno de los huéspedes deberán ser registrados en el Libro Registro de Pasajeros en el sistema computarizado, en que se consignará nombre y apellido, edad, profesión, nacionalidad, domicilio real, número de documento de identidad, día y hora de ingreso y egreso, número de factura y/o ticket (conforme establezca la AFIP) y su importe total, número de habitación ocupada y observaciones, si las hubiera.

**Artículo 45°:** El Libro de Actas y Reclamos estará permanentemente a disposición de los huéspedes a los fines de que éstos dejen asentadas en él las manifestaciones que desearan.

El Organismo de Aplicación de la presente reglamentación, determinará los métodos y/o mecanismos que considere más apropiados para receptor las quejas y sugerencias.

**Artículo 46°:** La facturación deberá ajustarse a las normas dictadas por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) o el Organismo que en el territorio provincial lo reemplace.

**Artículo 47°:** Una vez inscripto el establecimiento y/o cuando se introduzcan modificaciones en las tarifas, categoría o servicios, el Organismo de Aplicación entregará al titular del establecimiento una ficha de tarifas registradas y una planilla de empadronamiento del negocio, debidamente autorizadas. En caso de extravío, pérdida o destrucción el hotelero deberá solicitar de inmediato su restitución.

**Artículo 48°:** En la ficha de tarifas deberá constar como mínimo la clase, categoría y denominación del establecimiento, número de inscripción en el Registro de Alojamiento Provincial, y las tarifas registradas

discriminadas según los servicios a los que correspondan. Todo de acuerdo a lo que determine el Organismo de Aplicación.

**Artículo 49°:** La ficha de tarifas deberá ser colocada a la vista de los huéspedes en recepción o portería y una fotocopia en cada una de las habitaciones destinadas a pasajeros.

## **CAPÍTULO SEXTO – DE LAS TRANSFERENCIAS Y/O CAMBIOS DE TITULARIDAD**

**Artículo 50°:** En el caso de operarse la transferencia del Fondo de Comercio afectado a la explotación hotelera, el adquirente deberá comunicar tal circunstancia al organismo de aplicación, quien tomará conocimiento del cambio de titularidad, previa presentación por parte del administrado de la siguiente documentación:

1. Formulario provisto por el Organismo de Aplicación, debidamente cumplimentado.
2. Certificado de libre deuda expedido por el Organismo de Aplicación.
3. Acreditar el cumplimiento de las disposiciones de la ley nacional N° 11687, acompañado copia certificada del instrumento definitivo, referido a la transferencia del Fondo de Comercio, debidamente inscripto en el Registro Público de Comercio.
4. El adquirente deberá acompañar con la solicitud de transferencia referida en el apartado 1°, un (1) Libro de Registro de Pasajeros, y/o sistema computarizado y un (1) Libro de Actas para su autorización, cuando el tramitante no los hubiera entregado.
5. Certificado de Habilitación Municipal, relacionado a la inscripción comercial, y a los aspectos que hacen a la seguridad, salubridad e higiene del establecimiento.

**Artículo 51°:** Se considerarán cambios de firma, en referencia a la titularidad sobre el Fondo de Comercio afectado a la explotación hotelera, aquellos que no se ajusten a lo dispuesto en el artículo anterior.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO – DE LAS INSPECCIONES**

**Artículo 52°:** El organismo de aplicación del presente decreto reglamentario, ejercerá las funciones de inspección y contralor de los establecimientos reglados por el presente decreto, las que serán ejercidas a través de los departamentos correspondientes pudiendo, en caso necesario, requerir la colaboración de la policía de la zona. Cumplida la inspección se procederá a labrar acta por triplicado consignando lo constatado en forma sumaria, la que será firmada por el inspector actuante y el titular, administrador o persona a cuyo cargo se encuentre el establecimiento en el momento de la inspección. El duplicado será entregado al titular del establecimiento o persona que se encuentre a cargo.

**Artículo 53°:** En caso de constatarse deficiencias o infracciones se procederá en el mismo acto de la inspección a citar y emplazar al titular del establecimiento para que dentro del término de cinco (5) días hábiles formule descargo y ofrezca pruebas, dejándose constancia de ello en el acta labrada.

**Artículo 54°:** Cuando las Municipalidades de la Provincia constataren infracciones a las disposiciones del presente decreto podrán remitir al organismo de aplicación el acta de constatación dentro de los diez (10) días hábiles de labrada a los fines de su trámite.

## **CAPÍTULO OCTAVO – DE LAS RESERVAS**

**Artículo 55°:** El hotelero está obligado a cumplir con los compromisos de reserva cuando hubiere dado previa conformidad, de comodidades y



servicios siempre que el solicitante por sí o por un tercero hubiere efectuado un depósito de garantía correspondiente a la tarifa de un (1) día. Si la reserva fuere por más de un (1) día se abonará además el veinte por ciento (20%) de la tarifa total de los días subsiguientes para pensión completa, o media pensión y el treinta por ciento (30%) para alojamiento solamente. El depósito de garantía integrará el monto total de la factura como pago a cuenta si el solicitante cumpliera total o parcialmente con la reserva.

**Artículo 56°:** Cuando un huésped se retirare del establecimiento antes de cumplir el término de la reserva por causas no imputables al hotelero, éste tendrá derecho a cobrar además de la tarifa correspondiente a los días en que el huésped estuvo alojado en el establecimiento, hasta un (1) día más de alojamiento por los días no utilizados.

**Artículo 57°:** El hotelero está obligado a mantener las disponibilidades reservadas por el término de un (1) día cuando la reserva fuere por menos de cinco (5) días y por dos (2) días si fuere por cinco (5) días o más.

**Artículo 58°:** El solicitante podrá cancelar la reserva teniendo derecho a la devolución total del depósito de garantía si se produce con veinte (20) días de anticipación y al cincuenta por ciento (50%) de dicho depósito si se cancela entre los diez (10) y diecinueve (19) días de antelación.

**Artículo 59°:** El solicitante no tendrá derecho a reclamar la devolución del depósito de garantía cuando por causas no imputables al hotelero no hubiere cumplido con la reserva o hubiere solicitado su cancelación con menos de diez (10) días de anticipación.

**Artículo 60°:** En casos de reservas "por paquete" las partes podrán convenir de común acuerdo el monto de depósito de garantía y de las indemnizaciones al hotelero por cancelación de reservas o por

incumplimiento total o parcial de los huéspedes. Entiéndase por reserva “por paquete” la que se concreta por quince (15) plazas como mínimo. Cuando no existiere convenio expreso o cuando esta reserva se realice con intervención de Organismos Oficiales serán de aplicación las normas generales de los artículos 59°, 61° y 62°.

**Artículo 61°:** En los casos de reserva efectuada en la Delegación del Organismo competente sita en Casa de Córdoba en Capital Federal y que el huésped no se presentara al establecimiento hotelero, ni mediara una cancelación de los artículos precedentes, el Organismo de Aplicación transferirá el cien por ciento (100%) del monto de la seña contra presentación del telegrama que oportunamente confirmara dicha reserva.

## **CAPÍTULO NOVENO – DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 62°:** Las medidas mínimas establecidas en el presente decreto regirán en cuanto, las normas de edificación vigentes en el lugar de construcción del establecimiento, de la localidad más cercana, o cabecera de departamento o de la ciudad de Córdoba, según corresponda, no exija otras mayores. Los aspectos edilicios no reglamentados en el presente decreto se regirán por las normas de edificación vigentes en el lugar de construcción del establecimiento. En caso de no existir dichas normas, serán de aplicación las normas edilicias que rigen en la ciudad más próxima, o de la cabecera de departamento o de la ciudad de Córdoba, en ese orden, en cuyo caso la presentación de los planos, deberá efectuarse conforme esas normativas, firmadas por un profesional responsable, y registradas en el colegio profesional correspondiente.

**Artículo 63°:** Todos los edificios y/o construcciones afectados a actividades de alojamiento de personas, reconocidos por la presente reglamentación, cualquiera fuera su clase y categoría, inscripto o no

ante el organismo de aplicación, deberán inscribirse, reclasificarse y recategorizarse, conforme las disposiciones y establecido en la ley 6483 y el presente decreto reglamentario. Los establecimientos y/o construcciones afectados a actividades de alojamiento de personas, no comprendidos en la presente reglamentación, quedarán sujetos a las disposiciones que en la materia establezcan los municipios y/o comunas de su jurisdicción.

**Artículo 64°:** Todos los establecimientos que brinden servicio de alojamiento, sin fines de lucro, a sus afiliados y/o asociados, (colonias de vacaciones, asociaciones civiles, mutuales, etc.) deberán registrarse ante el organismo de aplicación del presente decreto reglamentario, y cumplir con las disposiciones legales relativas al control de personas alojadas, de acuerdo a lo que el organismo determine.

**Artículo 65°:** El registro de casas de familias individuales o en grupos de hasta dos casas, que brinden servicio de alojamiento, quedan sujetas a las disposiciones y normas generales y legales relativas al control de personas alojadas, que el municipio habilitante determine, y bajo su responsabilidad.

**Artículo 66°:** Los establecimiento inscriptos en el organismo de aplicación, que a la fecha de la promulgación del presente decreto estén clasificados y categorizados, y que por motivos edilicios y dimensionales, y/o de cantidad y calidad de servicios, no reúnan los requisitos establecidos en la presente reglamentación para mantener la clase y categoría antes otorgada, serán objeto de evaluación y análisis particularizado.

a) En los casos de no cumplir con la cantidad y calidad de los servicios requeridos para mantener la clase y categoría, el organismo de aplicación podrá mediante resolución mantenerle provisoriamente la anterior clase y categoría, por un plazo de hasta dos años a partir de la vigencia del presente decreto reglamentario, a cuyo término, y una vez

incorporados los servicios faltantes, se les habilitará la clase y categoría que les corresponda.

b) En los casos de no reunir los requisitos y las condiciones edilicias, dimensionales y de superficies mínimas establecidas en la presente reglamentación para mantener la clase y categoría, el organismo de aplicación mantendrá la clase y categoría antes asignada al establecimiento.

c) Para los casos de mantenimiento de clase y categoría y cuando la incorporación de los servicios exigidos, requiera de la necesidad de contar con espacios físicos y/o de mayores superficies y dimensiones, y estas sean imposibles de reunir y de cumplir, dado las características constructivas y edilicias del inmueble, los mismos no serán exigibles.

d) En los casos de establecimientos que no cumplan con los F.O.S. que para su clase y categoría se establecen, el mismo no se tendrá en cuenta para el mantenimiento de la categoría.

e) El cumplimiento del F.O.S. no será obstáculo o impedimento para futuros ascensos de categoría, siempre que la incorporación de servicios, equipamientos, comodidades, instalaciones, infraestructura edilicia y nuevos locales y el incremento de superficies necesarios para dar cumplimiento con los requisitos establecidos para la nueva categoría, no impliquen una mayor ocupación del suelo.

**Artículo 67°:** A todos los establecimientos inscriptos ante el órgano de aplicación, en alguna de las clases y categorías establecidas en la presente reglamentación, y que cumplan con la misma, se les otorgará un Certificado de Habilitación de Alojamiento Turístico, (CHAT), por un período de tiempo determinado y con fecha de vencimiento, sujeto a renovación, conforme la metodología y modalidad que determine el organismo de aplicación.

**Artículo 68°:** Todas las infracciones a las disposiciones del presente decreto serán sancionadas conforme a lo establecido por la ley 6483 modificada por la ley 7383 y su respectiva reglamentación.

**Artículo 69°:** A los fines del presente decreto, entiéndese por titular del establecimiento a toda persona física o jurídica que explote comercialmente y por cuenta propia un negocio sujeto a las disposiciones de la presente reglamentación en carácter de propietario, arrendatario, concesionario, administrador, o por cualquier título legítimo.

Entiéndase por huésped o pasajero a toda persona que se aloje en un establecimiento en unidades habitacionales destinadas a esos fines, sin constituir su domicilio permanente en él, mediante el pago de la tarifa diaria correspondiente.

**Artículo 70°:** El titular del establecimiento podrá colocar una plaza adicional en las habitaciones con expresa conformidad por escrito del huésped, debidamente registrada en el Libro de Actas. En la incorporación de la plaza adicional podrá adoptarse la forma de cucheta. La plaza incorporada no revestirá carácter permanente.

**Artículo 71°:** Los cierres transitorios o definitivos, las modificaciones en los servicios, comodidades y/o características del negocio y los cambios de administrador o encargado deberán comunicarse con no menos de diez (10) días de antelación y las alteraciones en la estructura edilicia del inmueble con treinta (30) días de anticipación, acompañándose en este caso el plano correspondiente.

Las modificaciones de la firma titular del establecimiento que no importen transferencia o las transferencias por causa de muerte del titular deberán comunicarse dentro de los treinta (30) días de producidas.

**Artículo 72°:** Cuando se registrare el cierre definitivo de un establecimiento inscripto, el organismo de aplicación procederá a

eliminarlo del Registro de establecimientos inscriptos, previa expedición del certificado de Libre Deuda.

Si posteriormente reabriera, la firma titular, deberá solicitar la inscripción del negocio de conformidad con las disposiciones del Capítulo Segundo del presente decreto.

**Artículo 73°:** Los establecimientos inscriptos, estarán obligados a proporcionar la información estadística en tiempo y forma que el Organismo de Aplicación determine.

**Artículo 74°:** En todas las tramitaciones relacionadas con el presente decreto serán de aplicación las normas de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia en vigencia.

**Artículo 75°:** El Organismo de Aplicación, tomará las medidas y dictará las resoluciones que estime necesarias para la mejor interpretación y aplicación de la ley 6483 y su reglamentación.

## **CAPÍTULO DÉCIMO – DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo 76°:** Derógase el Decreto N° 4636/89, el Decreto N° 376/99, y toda otra disposición que se oponga a la presente.

**Artículo 77°:** El presente decreto será refrendado por el Señor Ministro de Gobierno y el Señor Fiscal de Estado, y firmado por la Señora Secretaria General de la Gobernación.

**Artículo 78°:** PROTOCOLÍCESE, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

## **DE LA SOTA – RIUTORT – CARBONETTI – GONZÁLEZ**



**Anexo N° 3: ANÁLISIS DE LAS REGIONES TURÍSTICAS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA**

o **Región Capital**

De acuerdo al registro de alojamientos de la ACT existen 137 alojamientos inscriptos en el área de Córdoba Capital, de los cuales 30 no están clasificados de acuerdo a ninguna modalidad reconocida por el ente, lo que representa un 22% del total.

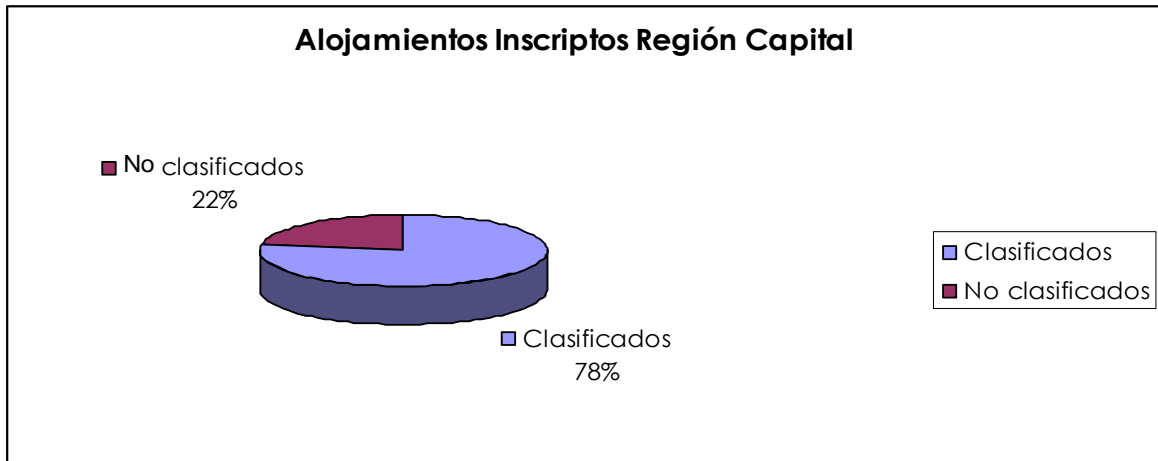


Gráfico N° 5<sup>12</sup>

Dentro de los 107 alojamientos clasificados, podemos encontrar tanto aquellos considerados hoteleros como también extra hoteleros. En esta área existen más del doble de los primeros con respecto a los segundos.

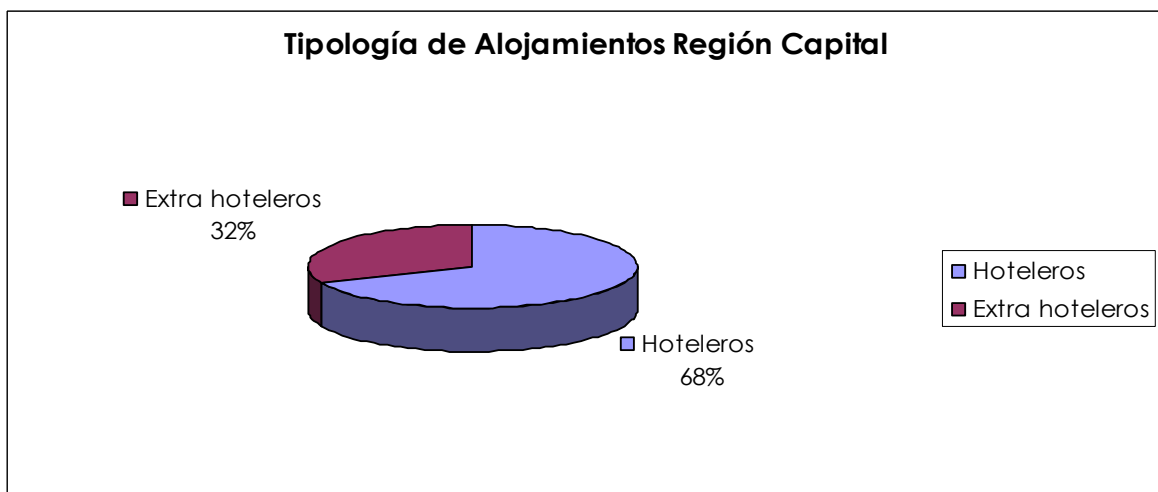


Gráfico N° 6<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Elaboración propia.

<sup>13</sup> Elaboración propia.



A continuación se presenta un cuadro que clasifica los alojamientos de la región según clase y categoría:

<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS REGIÓN CAPITAL</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Apart Hotel	3E	4
Apart Hotel	2E	2
Apart Hotel	1E	1
Hotel	5E	3
Hotel	4E	7
Hotel	3E	12
Hotel	2E	21
Hotel	1E	23
		<b>73</b>

Tabla N° 6<sup>14</sup>

<b>ALOJAMIENTOS EXTRA HOTELEROS REGIÓN CAPITAL</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Albergue	C	1
Albergue	NC	7
Colonia de Vacaciones	NC	1
Conj. De casas y deptos.	NC	1
Hospedaje	NC	12
Locación de inmuebles	NC	1
Residencial	A	1
Residencial	B	2
Residencial	C	5
Residencial	NC	3
		<b>34</b>

Tabla N° 7<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Elaboración propia.

<sup>15</sup> Elaboración propia.

A partir de la información de los cuadros, los siguientes gráficos muestran la cantidad y porcentaje de cada clase de alojamiento en la región, permitiendo observar que la modalidad hotel es la más representativa, abarcando el 62%.

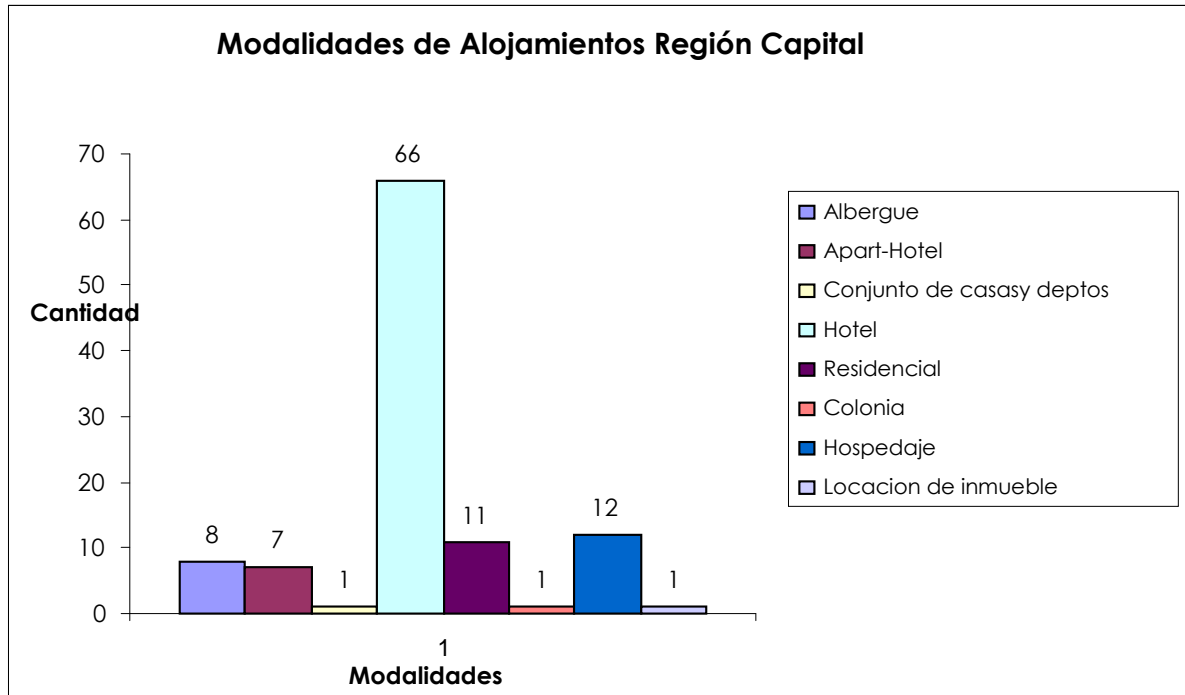


Gráfico N° 7<sup>16</sup>

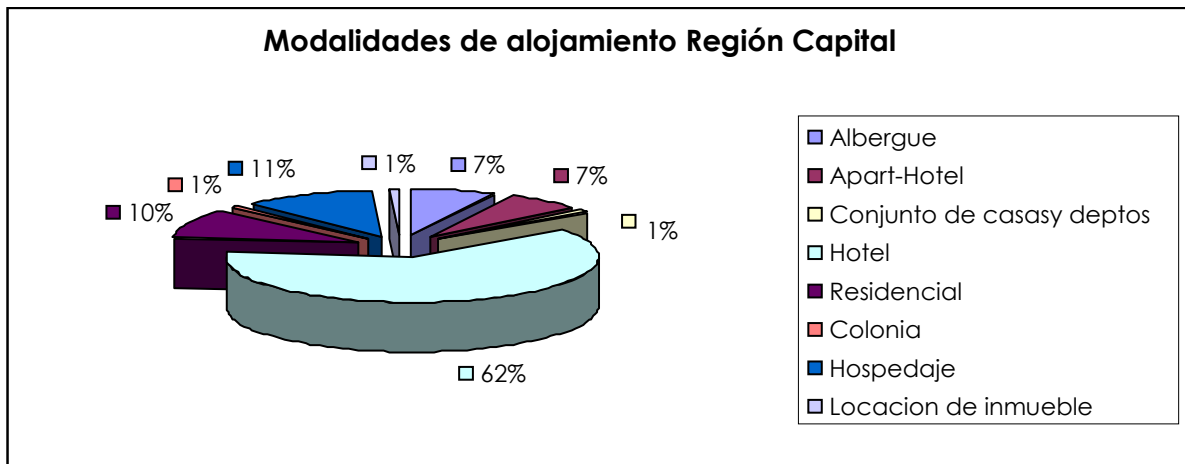


Gráfico N° 8<sup>17</sup>

Teniendo en cuenta la información analizada previamente, la cantidad de alojamientos que se relevarán en la región Capital son los siguientes:

<sup>16</sup> Elaboración propia.

<sup>17</sup> Elaboración propia.

- Modalidad apart hotel: se estudiará 1 establecimiento que representa un 14% de los que hay en el área.
- Modalidad hotel: se estudiarán la totalidad de los que exhiben 5 estrellas y 4 estrellas. De los de 3, 2 y 1 estrella se estudiará un 10% del total.

En total son 17 alojamientos.

o **Región Punilla**

De acuerdo al registro de alojamientos de la ACT existen 731 alojamientos inscriptos en el área de Punilla, de los cuales 67 no están clasificados, es decir un 9%.

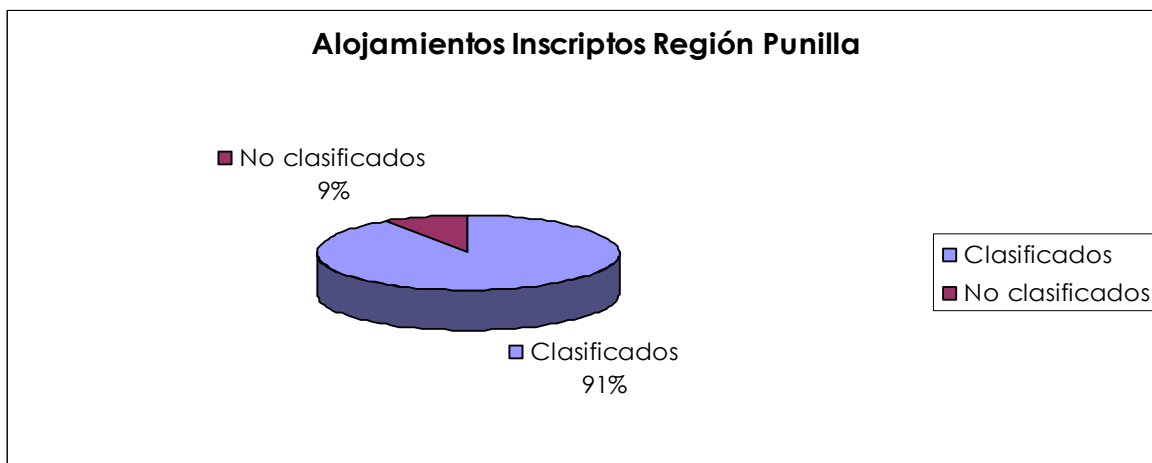


Gráfico N° 918

Dentro de los 664 alojamientos que exhiben una clase de alojamiento, hay 417 establecimientos hoteleros y 247 extra hoteleros.

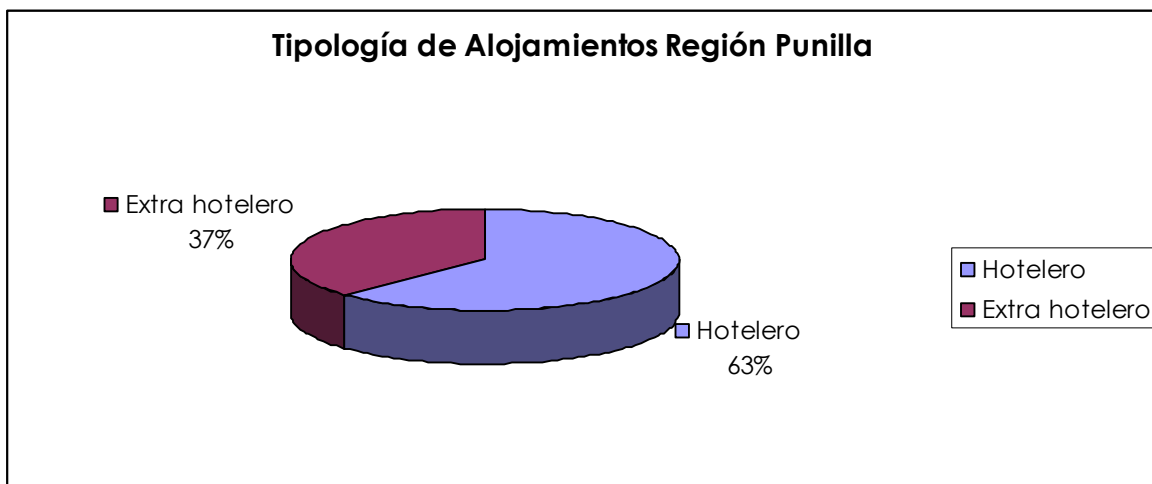


Gráfico N° 1019

Los siguientes cuadros resumen las distintas modalidades y categorías de alojamiento presentes en la región:

<sup>18</sup> Elaboración propia.

<sup>19</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS REGIÓN PUNILLA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Apart Cabañas	3E	7
Apart Cabañas	2E	4
Apart Cabañas	1E	16
Apart Cabañas	NC	1
Apart Hotel	3E	2
Apart Hotel	2E	1
Apart Hotel	1E	3
Complejo Especializado	Superior	1
Complejo Especializado	Primera	1
Complejo Turístico	3E	3
Complejo Turístico	2E	3
Complejo Turístico	1E	9
Hostal	3E	5
Hostal	1E	3
Hostal	NC	2
Hostería y/o Posada	3E	17
Hostería y/o Posada	2E	29
Hostería y/o Posada	1E	71
Hotel	4E	5
Hotel	3E	32
Hotel	2E	94
Hotel	1E	108
Motel	2E	2
		<b>417</b>

 Tabla N° 8<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS EXTRA HOTELEROS REGIÓN PUNILLA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Albergue	C	1
Albergue	NC	6
Campamento Turístico	1E	2
Campamento Turístico	NC	3
Colonia de Vacaciones	NC	84
Conj. De casas y deptos.	NC	77
Hospedaje	NC	27
Locación de inmuebles	NC	2
Residencial	A	11
Residencial	B	3
Residencial	C	10
Residencial	NC	19
		<b>245</b>

Tabla N° 921

En función de la información proporcionada por los cuadros, se confeccionaron los siguientes gráficos que permiten observar la cantidad y porcentaje de cada una de las modalidades de alojamiento. Las 2 más representativas en la región son: el hotel y la hostería o posada.

<sup>21</sup> Elaboración propia.

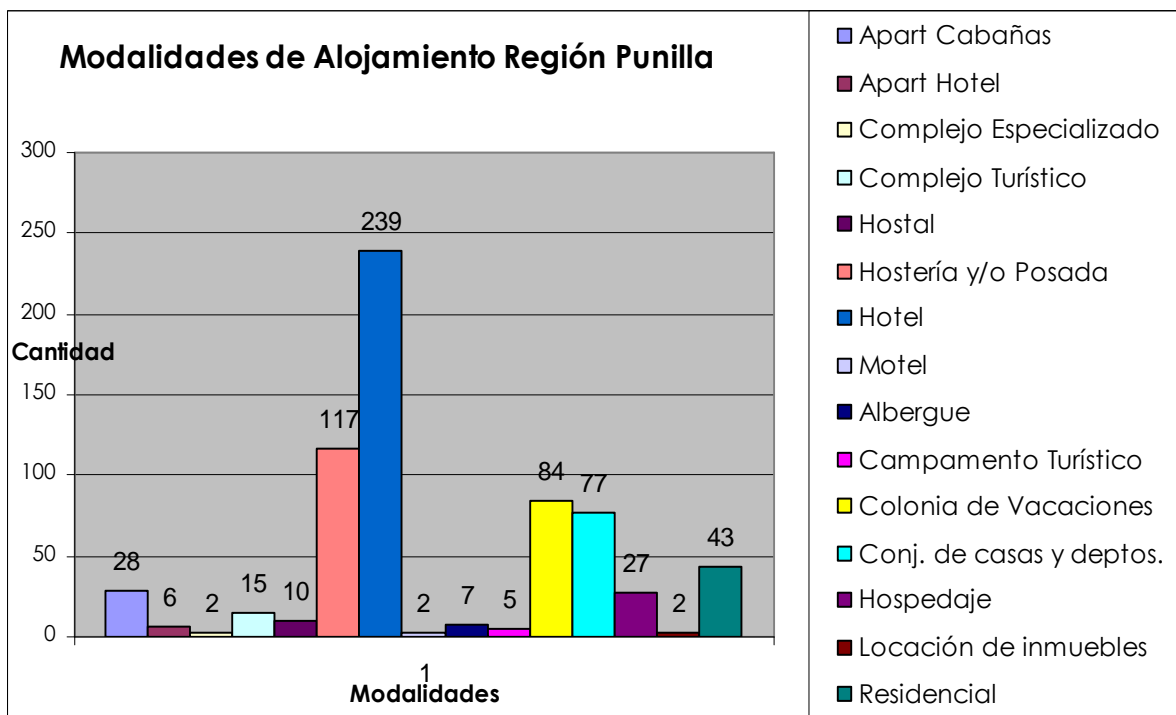


Gráfico N° 11<sup>22</sup>

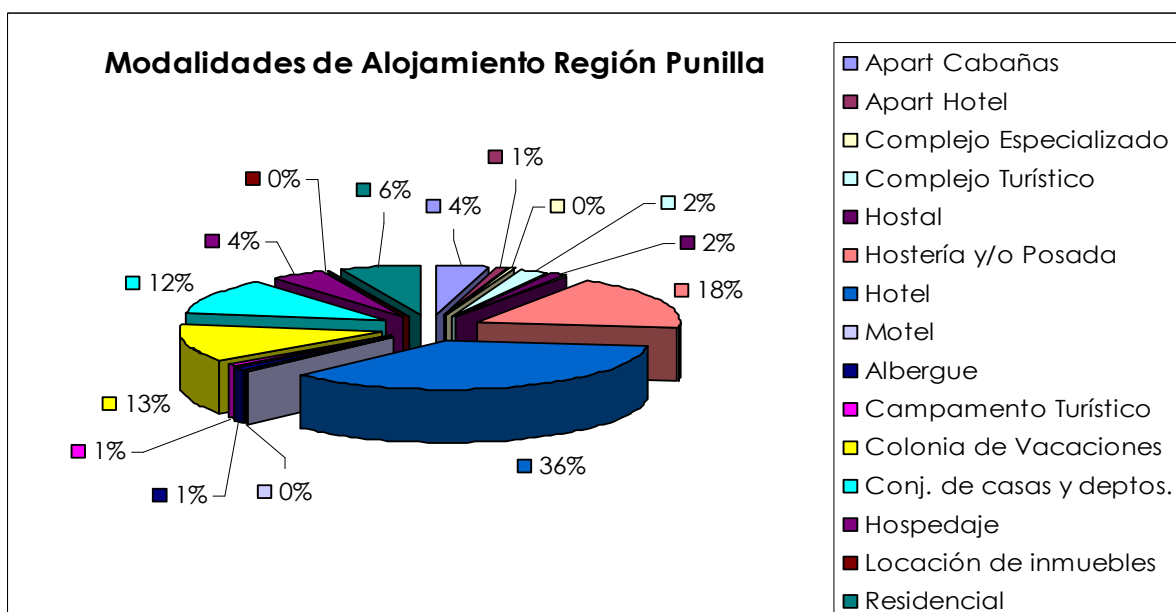


Gráfico N° 12<sup>23</sup>

Aquellos alojamientos que poseen un 0% es porque representan un porcentaje menor al 0,5% del total de la región.

Los cantidad de establecimientos que se relevarán en Punilla son los siguientes:

<sup>22</sup> Elaboración propia.

<sup>23</sup> Elaboración propia.

- Modalidad apart cabaña: se estudiará un 10%.
- Modalidad apart hotel: se relevará un 5% del total.
- Modalidad complejo especializado: se relevará el de categoría superior por ser uno de los 2 establecimientos de esta modalidad existentes en toda la provincia.
- Modalidad complejo turístico: se estudiarán 2 establecimientos.
- Modalidad hostel: se relevarán 1 alojamiento de 3 estrellas y 1 de 1 estrella.
- Modalidad hostería y/o posada: se estudiará un 5%.
- Modalidad hotel: se estudiarán la totalidad de los que 4 estrellas. Mientras que de los de 3, 2 y 1 estrella se estudiará un 10%.
- Modalidad motel: se relevará 1 establecimiento.

En total son 45 alojamientos.



o **Región de la Historia**

De acuerdo al registro de alojamientos de la ACT existen 98 alojamientos inscriptos en la Región de la historia, de los cuales 15 no están clasificados, es decir un 15%.

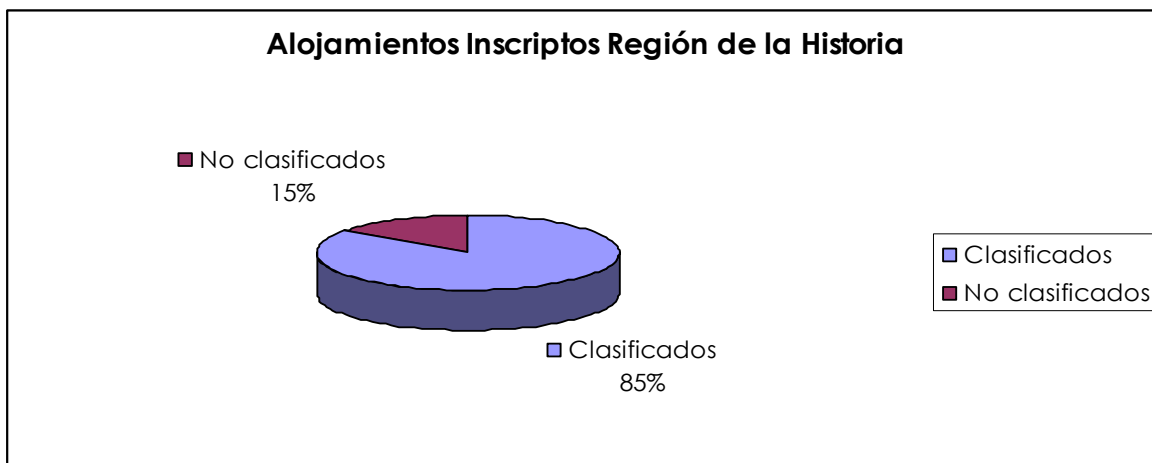


Gráfico N° 13<sup>24</sup>

Dentro de los 83 alojamientos que sí están clasificados, podemos encontrar tanto aquellos considerados hoteleros como extra hoteleros, que para el caso de esta región se presentan en proporciones similares.

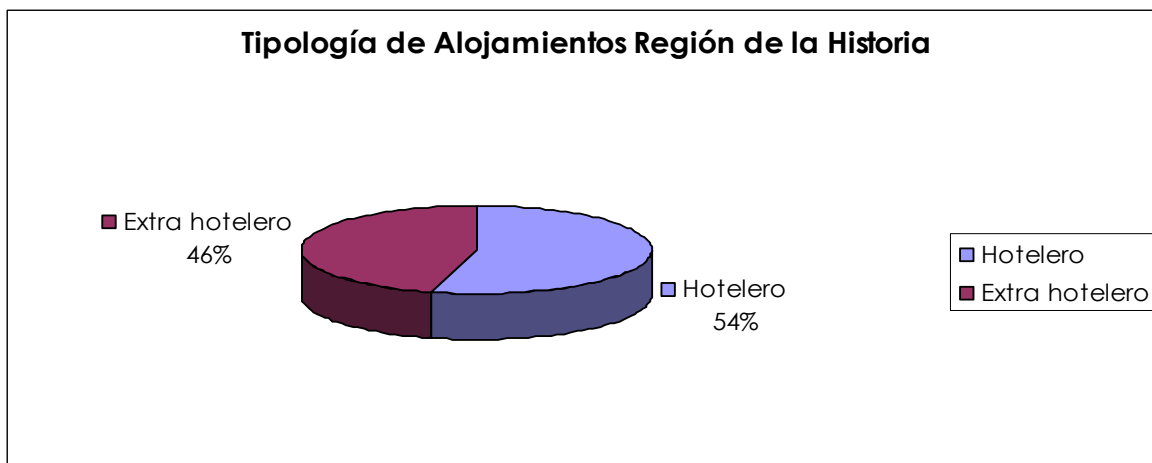


Gráfico N° 14<sup>25</sup>

El siguiente cuadro resume las distintas clases y categorías de alojamientos que se pueden encontrar en las áreas que conforman esta región:

<sup>24</sup> Elaboración propia.

<sup>25</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS REGIÓN DE LA HISTORIA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Apart Cabañas	2E	1
Apart Cabañas	1E	2
Complejo Especializado Rural	NC	3
Complejo Turístico	1E	1
Hostal	1E	1
Hostería y/o Posada	3E	3
Hostería y/o Posada	2E	2
Hostería y/o Posada	1E	10
Hotel	3E	1
Hotel	2E	9
Hotel	1E	10
Motel	2E	1
Motel	1E	1
		<b>45</b>

 Tabla N° 10<sup>26</sup>

<b>ALOJAMIENTOS EXTRA HOTELEROS REGIÓN DE LA HISTORIA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Colonia de Vacaciones	NC	11
Conj. De casas y depts.	NC	7
Hospedaje	NC	10
Residencial	A	1
Residencial	C	3
Residencial	NC	6
		<b>38</b>

 Tabla N° 11<sup>27</sup>

De acuerdo a lo expuesto en los cuadros, los siguientes gráficos muestran la cantidad y el porcentaje que representa cada clase.

<sup>26</sup> Elaboración propia.

<sup>27</sup> Elaboración propia.

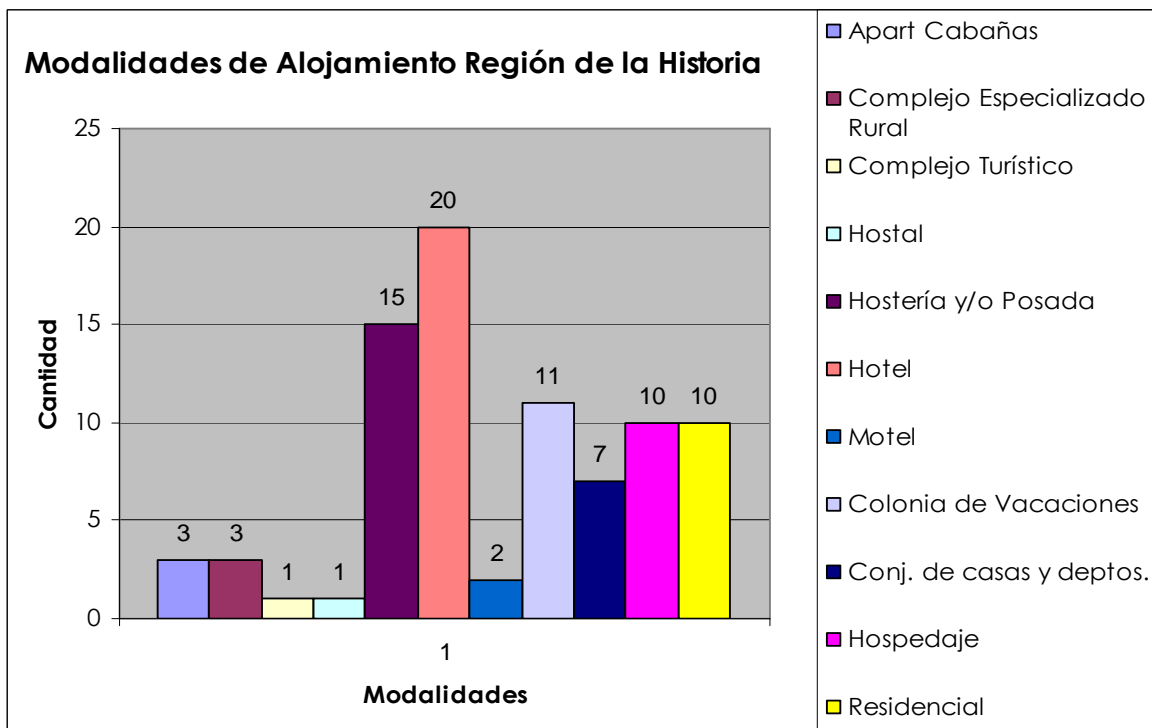


Gráfico N° 15<sup>28</sup>

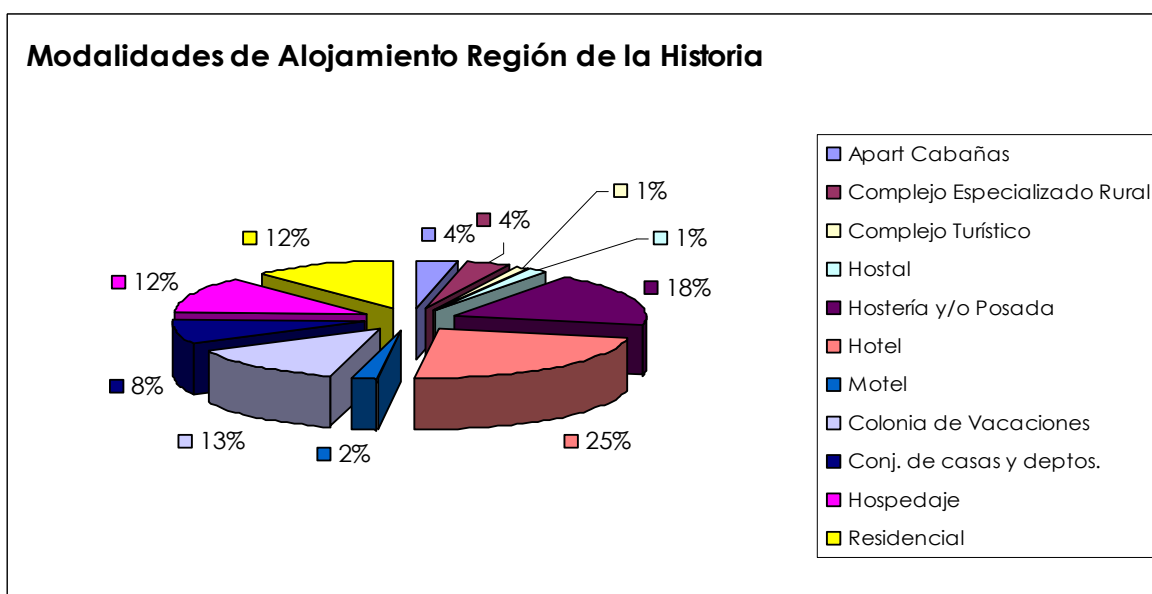


Gráfico N° 16<sup>29</sup>

Los cantidad de alojamientos que se relevarán en la región De la Historia son los siguientes:

- Modalidad apart cabaña: se estudiará un establecimiento.

<sup>28</sup> Elaboración propia.

<sup>29</sup> Elaboración propia.

- Modalidad complejo especializado rural: se relevará 1 de los 3 que se encuentran en la región.
- Modalidad complejo turístico: no se relevará por representar tan sólo un 1% del total de los alojamientos de la región.
- Modalidad Hostal: no se relevará por representar sólo un 1% de los alojamientos de la región.
- Modalidad hostería y/o posada: se relevará un 5%.
- Modalidad hotel: se estudiará un 10% el total.
- Modalidad motel: se relevará 1 establecimiento.

En total son 7 alojamientos.

o **Región de los Grandes Lagos**

De acuerdo al registro de alojamientos de la ACT existen 467 alojamientos inscriptos en la región, de los cuales 66 no están categorizados, es decir un 14%.

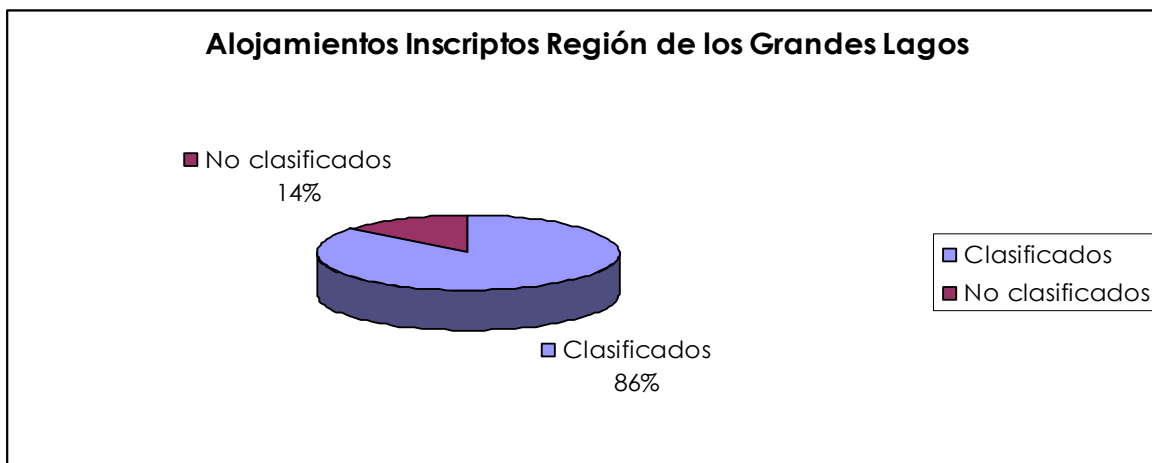


Gráfico N° 17<sup>30</sup>

Dentro de los 401 alojamientos clasificados podemos encontrar 166 hoteleros y 235 extra hoteleros. Esta es la primera de las regiones analizadas para la cual los establecimientos extra hoteleros, superan a los hoteleros.

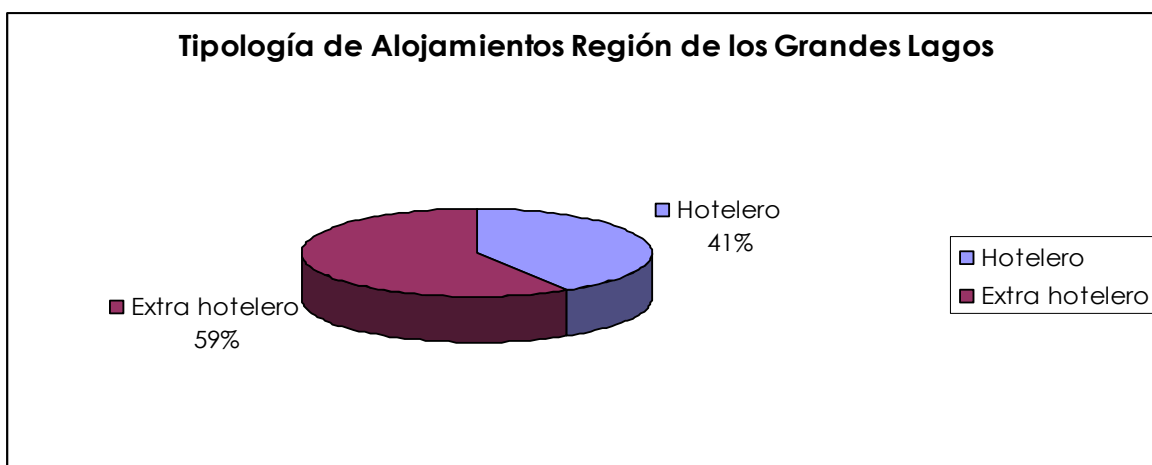


Gráfico N° 18<sup>31</sup>

En la región están presentes las siguientes modalidades y categorías:

<sup>30</sup> Elaboración propia.

<sup>31</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS REGIÓN DE LOS GRANDES LAGOS</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Apart Cabañas	3E	9
Apart Cabañas	2E	6
Apart Cabañas	1E	18
Apart Hotel	3E	1
Apart Hotel	2E	2
Apart Hotel	1E	2
Complejo Especializado Rural	NC	1
Complejo Turístico	3E	2
Complejo Turístico	2E	4
Complejo Turístico	1E	12
Hostal	3E	1
Hostería y/o Posada	3E	8
Hostería y/o Posada	2E	14
Hostería y/o Posada	1E	34
Hotel	4E	2
Hotel	3E	11
Hotel	2E	15
Hotel	1E	24
		<b>166</b>

Tabla N° 12<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS EXTRA HOTELEROS REGIÓN DE LOS GRANDES LAGOS</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Albergue	C	1
Albergue	NC	5
Bungalows	NC	1
Cabañas	NC	11
Campamento Turístico	1E	2
Colonia de Vacaciones	NC	12
Conj. de casas y depts.	NC	122
Hospedaje	NC	34
Locación de inmuebles	NC	17
Residencial	A	10
Residencial	B	5
Residencial	C	5
Residencial	NC	10
		<b>235</b>

 Tabla N° 13<sup>33</sup>

A partir de la información de los cuadros, los siguientes gráficos muestran la cantidad y porcentaje de las distintas modalidades presentes en la región. La mayor cantidad está representada por los conjuntos de casas y departamentos, una modalidad extra hotelera.

<sup>33</sup> Elaboración propia.

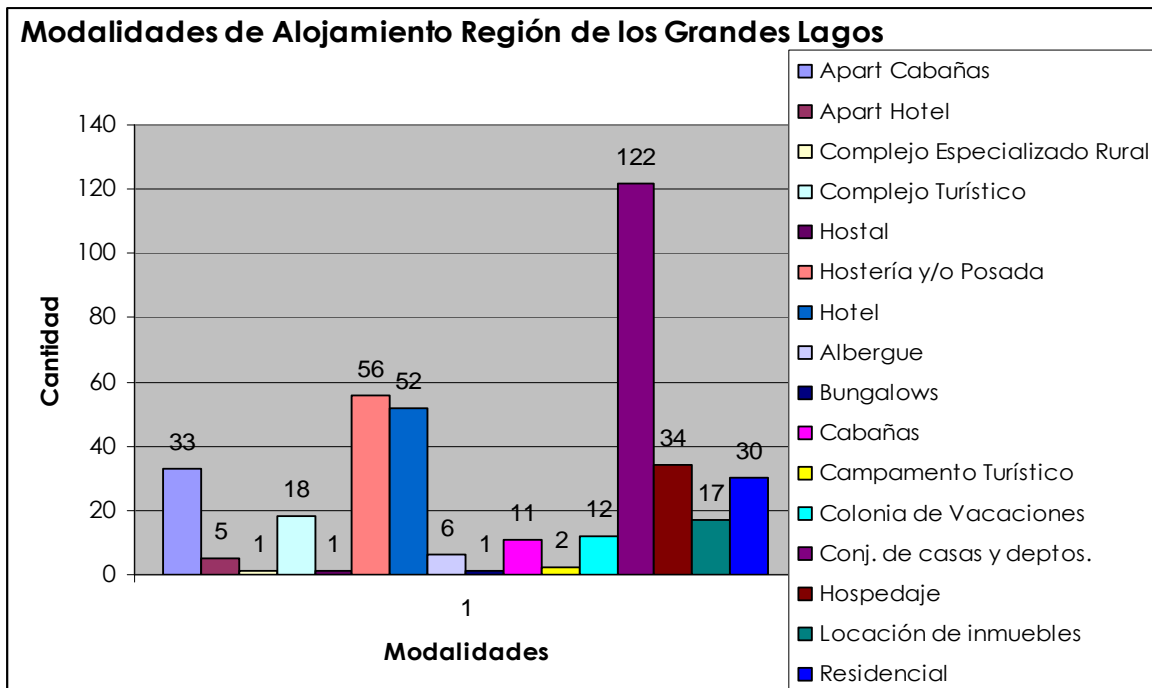


Gráfico N° 19<sup>34</sup>

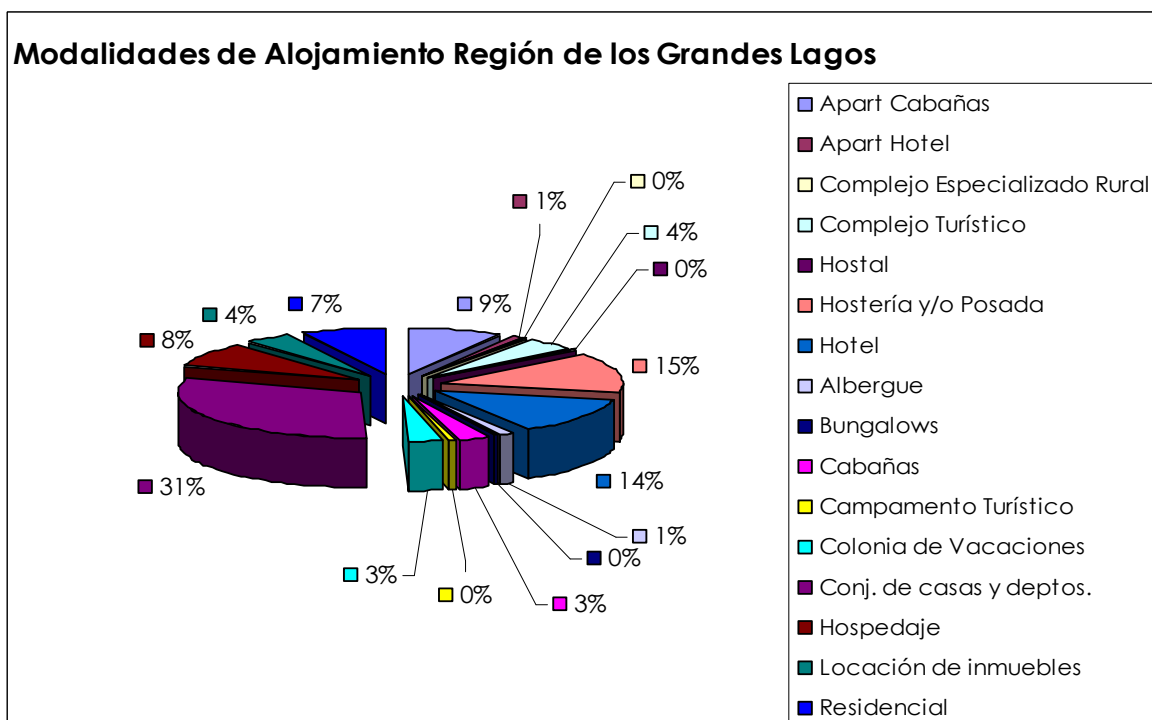


Gráfico N° 20<sup>35</sup>

Aquellos alojamientos que poseen un 0%, es porque representan un porcentaje menor al 0,5% de la totalidad de la región.

<sup>34</sup> Elaboración propia.

<sup>35</sup> Elaboración propia.



La cantidad de alojamientos que se relevarán en la región De Los Grandes Lagos son los siguientes:

- Modalidad apart cabaña: se estudiará un 10%.
- Modalidad apart hotel: se relevará un 5% del total.
- Modalidad complejo especializado rural: no se relevará por representar menos del 1% del total de establecimientos de la región.
- Modalidad complejo turístico: se relevará un 10%.
- Modalidad Hostal: no se relevará por representar menos de un 1% de los alojamientos de la región.
- Modalidad hostería y/o posada: se relevará un 5%.
- Modalidad hotel: se relevará la totalidad de los 4 estrellas, y un 10% de los de 3, 2 y 1 estrella.

En total son 16 alojamientos.

o **Región de Traslasierra**

De acuerdo al registro de alojamientos de la ACT existen 361 alojamientos inscriptos en la región, de los cuales 45 no tienen asignada ninguna modalidad, es decir un 12%.

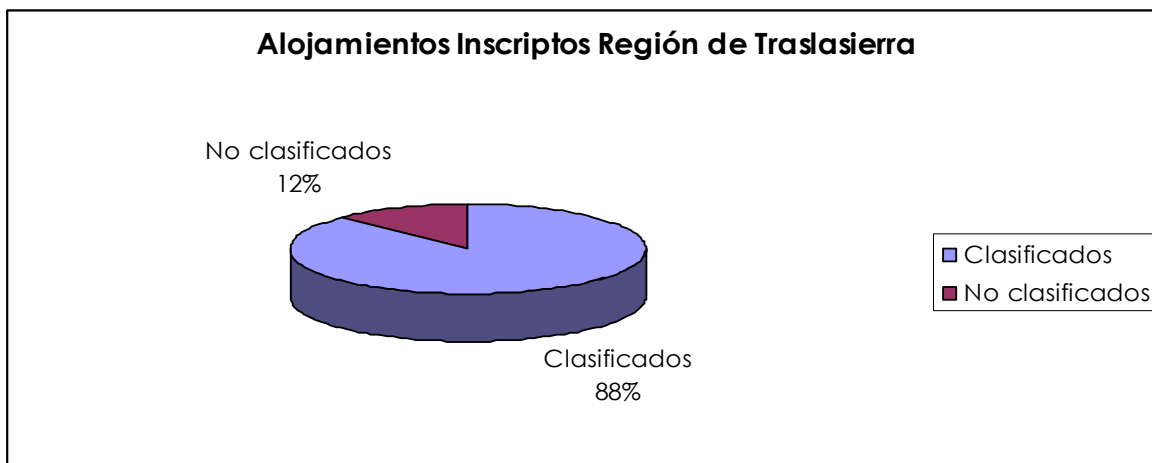


Gráfico N° 21<sup>36</sup>

Dentro de los 316 alojamientos categorizados podemos encontrar de tipo hotelero y extra hotelero. Para esta región también es mayor el número de extra hoteleros, representado por 173 establecimientos sobre 143 de tipo hoteleros.

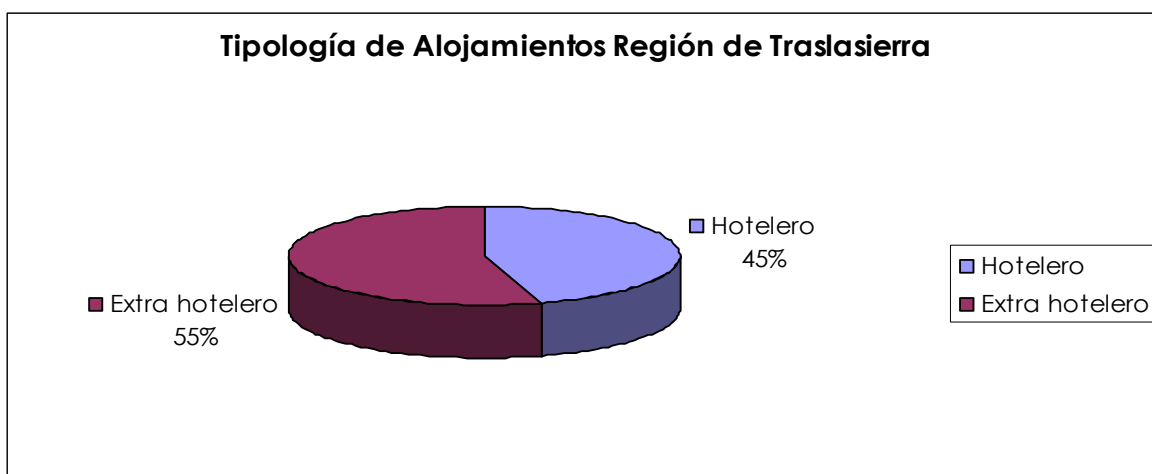


Gráfico N° 22<sup>37</sup>

Las siguientes modalidades y categorías están presentes en la región:

<sup>36</sup> Elaboración propia.

<sup>37</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS REGIÓN TRASLASIERRA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Apart Cabañas	3E	6
Apart Cabañas	2E	2
Apart Cabañas	1E	10
Apart Hotel	3E	1
Apart Hotel	2E	1
Complejo Especializado Rural	NC	6
Complejo Especializado Spa	Estándar	1
Complejo Turístico	3E	1
Complejo Turístico	1E	4
Hostal	3E	2
Hostería y/o Posada	3E	5
Hostería y/o Posada	2E	13
Hostería y/o Posada	1E	45
Hotel	3E	5
Hotel	2E	13
Hotel	1E	25
Motel	3E	1
Motel	2E	1
Motel	1E	1
		<b>143</b>

 Tabla N° 14 <sup>38</sup>

<b>ALOJAMIENTOS EXTRA HOTELEROS REGIÓN TRASLASIERRA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Albergue	NC	4
Cabañas	NC	2
Campamento Turístico	NC	9
Colonia de Vacaciones	NC	1
Conj. De casas y depts.	NC	85
Hospedaje	NC	35
Locación de inmuebles	NC	13

<sup>38</sup> Elaboración propia.

Residencial	A	10
Residencial	C	8
Residencial	NC	6
		<b>173</b>

Tabla N° 15<sup>39</sup>

Lo siguientes gráficos permiten observar la cantidad y porcentaje que representa cada clase de alojamientos en la región. La más numerosa está representada por los conjuntos de casas y departamentos con un 27%, seguido por las hosterías o posadas con un 20%.

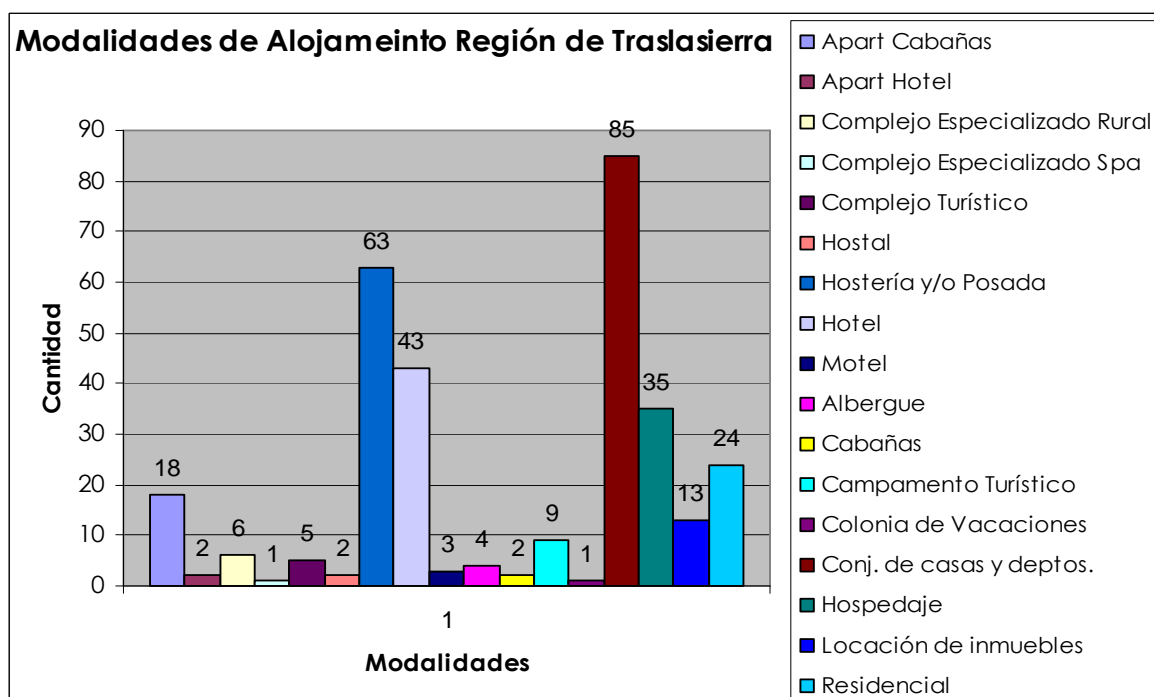


Gráfico N° 23<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Elaboración propia.

<sup>40</sup> Elaboración propia.

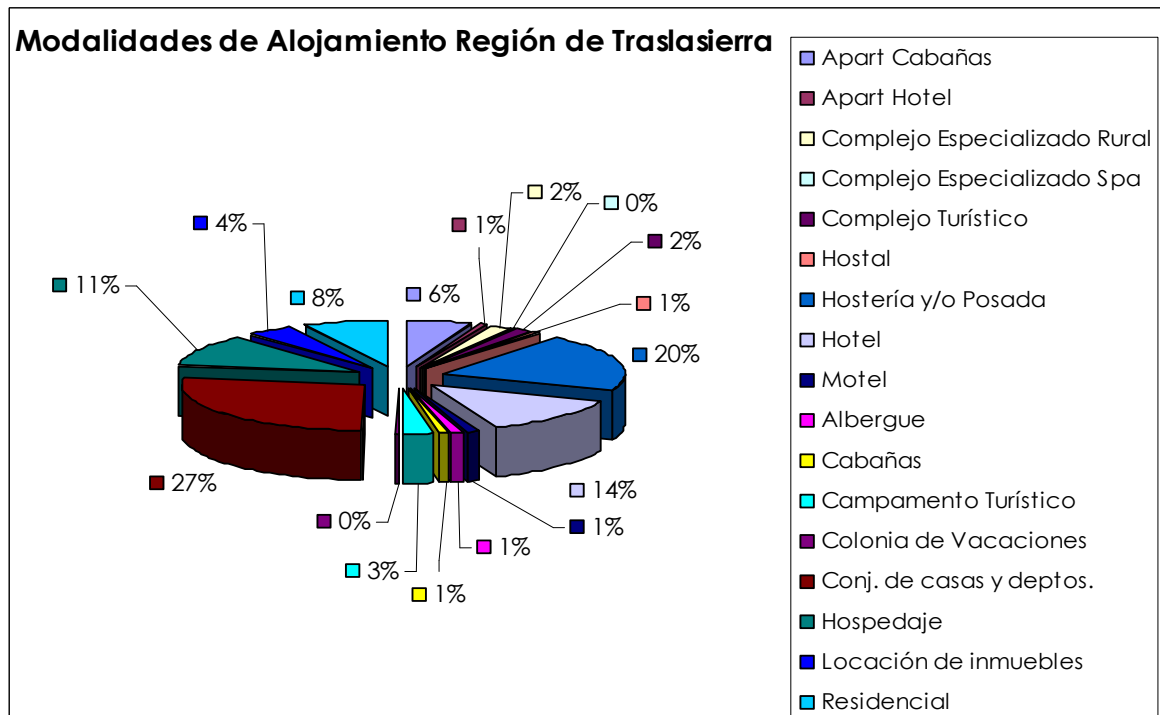


Gráfico N° 24<sup>41</sup>

La cantidad de alojamientos que se relevarán en la región de Traslasierra son los siguientes:

- Modalidad apart cabaña: se estudiará un 10%.
- Modalidad apart hotel: se relevará un 5% del total.
- Modalidad complejo especializado rural: se relevará 1 de los 6.
- Modalidad complejo especializado spa: no se relevará por ser el único registrado en la provincia.
- Modalidad complejo turístico: se relevará 1 establecimiento.
- Modalidad Hostal: no se relevará por representar el 1% de los alojamientos de la región.
- Modalidad hostería y/o posada: se relevará un 10%.
- Modalidad hotel: se relevará un 10% de los de 3, 2 y 1 estrella.
- Modalidad motel: se estudiará 1 establecimiento.

En total son 16 alojamientos.

<sup>41</sup> Elaboración propia.

o **Región Mar Chiquita**

De acuerdo al registro de alojamientos de la ACT existen 31 alojamientos inscriptos en la región, de los cuales 7 no están clasificados, es decir un 23%.

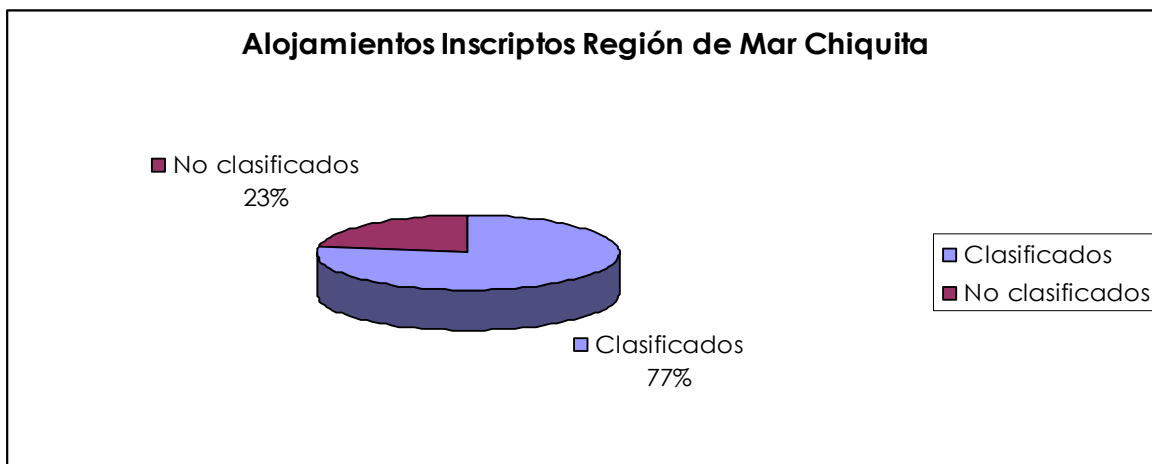


Gráfico N° 25<sup>42</sup>

Dentro de los 24 alojamientos clasificados podemos encontrar tanto aquellos considerados hoteleros como extra hoteleros. Estos últimos comprenden 20 de los 24, representando el 83%. Es la región con mayor porcentaje de esta tipología.

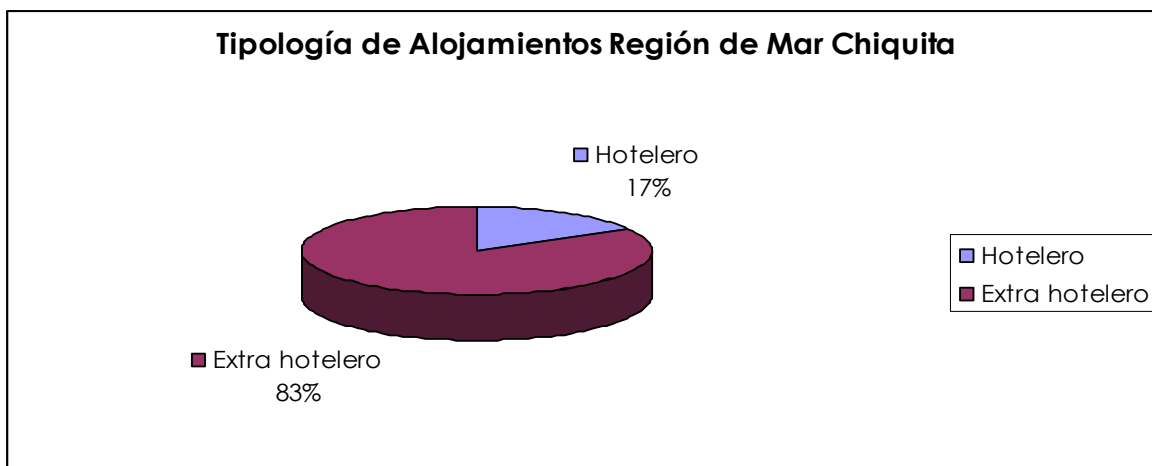


Gráfico N° 26<sup>43</sup>

El siguiente cuadro resume las distintas modalidades y categorías que se pueden encontrar en la región:

<sup>42</sup> Elaboración propia.

<sup>43</sup> Elaboración propia.

<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS REGIÓN MAR CHIQUITA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Hostería y/o Posada	3E	1
Hostería y/o Posada	2E	1
Hostería y/o Posada	1E	2
		<b>4</b>

 Tabla N° 16<sup>44</sup>

<b>ALOJAMIENTOS EXTRA HOTELEROS REGIÓN MAR CHIQUITA</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Conj. de casas y depts.	NC	1
Hospedaje	NC	5
Locación de inmuebles	NC	10
Residencial	C	1
Residencial	NC	3
		<b>20</b>

 Tabla N° 17<sup>45</sup>

De acuerdo a la información de los cuadros, se crearon dos gráficos que muestran la cantidad y porcentaje de cada una de las modalidades de alojamientos de la región. El mayor porcentaje en la Región de Mar Chiquita está dado por la locación de inmuebles.

<sup>44</sup> Elaboración propia.

<sup>45</sup> Elaboración propia.

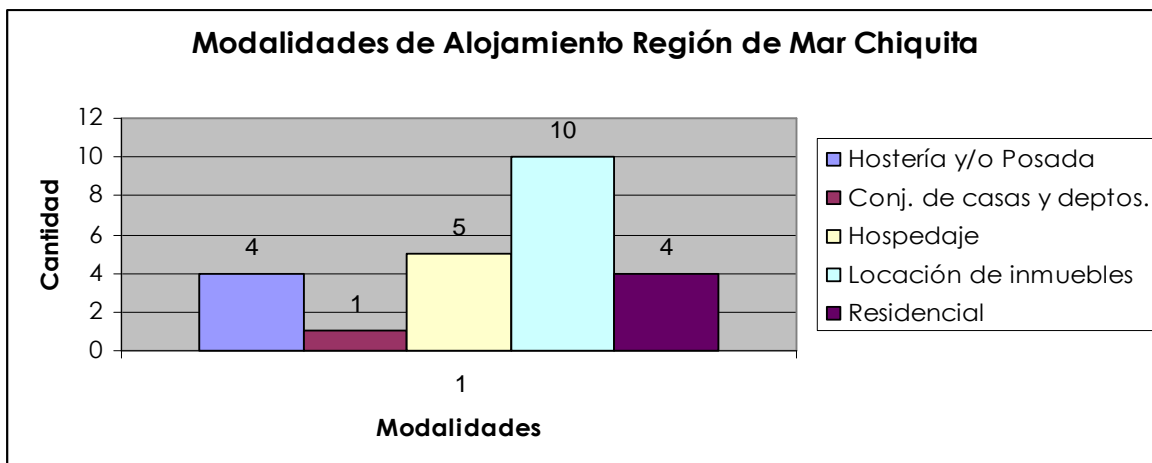


Gráfico N° 27<sup>46</sup>

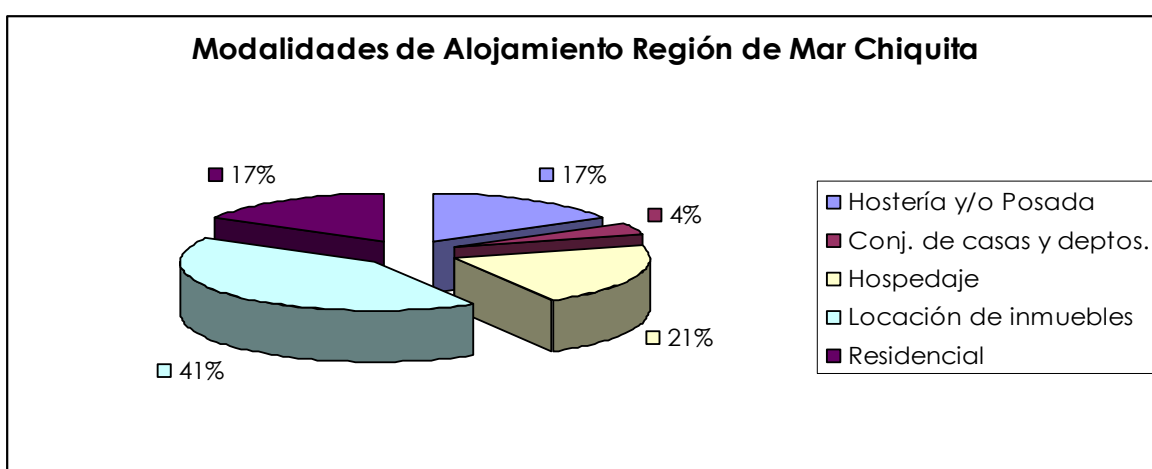


Gráfico N° 28<sup>47</sup>

No se relevarán alojamientos en la región de Mar Chiquita, puesto que al ser tan escasos los establecimientos hoteleros que hay en la región, no resulta representativo para el estudio.

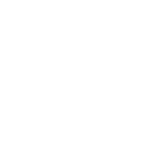
<sup>46</sup> Elaboración propia.

<sup>47</sup> Elaboración propia.





## **Anexo N° 4: LISTADO DE ALOJAMIENTOS RELEVADOS**



<b>LISTADO DE ALOJAMIENTOS A RELEVAR</b>					
	<b>Nombre</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Categoría</b>	<b>Localidad</b>	<b>Región</b>
1	King David Flat Hotel	Apart Hotel	3E	Córdoba	Capital
2	Holiday Inn	Hotel	5E	Córdoba	Capital
3	Interplaza	Hotel	5E	Córdoba	Capital
4	Sheraton Córdoba	Hotel	5E	Córdoba	Capital
5	Amerian	Hotel	4E	Córdoba	Capital
6	De la Cañada	Hotel	4E	Córdoba	Capital
7	Dr. Cesar C. Carman	Hotel	4E	Córdoba	Capital
8	Ducal Suites	Hotel	4E	Córdoba	Capital
9	Nh Panorma	Hotel	4E	Córdoba	Capital
10	Nh Urbano	Hotel	4E	Córdoba	Capital
11	Windsor Tower	Hotel	4E	Córdoba	Capital
12	Del fundador	Hotel	3E	Córdoba	Capital
13	Royal	Hotel	2E	Córdoba	Capital
14	Quetzal	Hotel	2E	Córdoba	Capital
15	Alex	Hotel	1E	Córdoba	Capital
16	Yolanda	Hotel	1E	Córdoba	Capital
17	Gran Hotel Victoria	Hotel	1E	Córdoba	Capital
18	Thea	Apart Cabaña	3E	Villa Giardino	Punilla
19	El Tala	Apart Cabaña	3E	Bialet Masse	Punilla
20	Onozone	Apart Cabaña	1E	Capilla del Monte	Punilla
21	Eara	Apart Hotel	3E	Carlos Paz	Punilla
22	Agua Dorada	Apart Hotel	1E	Cabalango	Punilla
23	La Posada del Qenti Spa & Health Resort	Complejo Especializado	Superior	Villa Hicho Cruz	Punilla
24	La Colina del Sol Resort	Complejo Turístico	3E	Carlos Paz	Punilla
25	Villa Benitz	Complejo Turístico	1E	La Cumbre	Punilla
26	De la Costa	Hostal	3E	Carlos Paz	Punilla
27	Camino Real	Hostal	1E	Huerta Grande	Punilla

28	Kuntur	Hostería posada	o	3E	Capilla del Monte	Punilla
29	Portal de la Montaña	Hostería posada	o	3E	Carlos Paz	Punilla
30	Mesón de la Montaña	Hostería posada	o	2E	Carlos Paz	Punilla
31	Brigadier Estanislao López	Hostería posada	o	1E	La Falda	Punilla
32	Siempre Verde	Hostería posada	o	1E	Cosquín	Punilla
33	De la Luna	Hostería posada	o	1E	La Cumbre	Punilla
34	Las Lajas	Hotel		4E	Carlos Paz	Punilla
35	Pinares del Cerro	Hotel		4E	Carlos Paz	Punilla
36	Portal del Lago	Hotel		4E	Carlos Paz	Punilla
37	Nortomarza	Hotel		4E	La Falda	Punilla
38	Tomaso di Savoia	Hotel		4E	La Falda	Punilla
39	Costa Azul	Hotel		3E	Carlos Paz	Punilla
40	Riviera	Hotel		3E	Carlos Paz	Punilla
41	Nuevo Avenida	Hotel		3E	Carlos Paz	Punilla
42	De La Capilla Del Monte	Hotel		2E	Capilla del Monte	Punilla
43	Piazza	Hotel		2E	Carlos Paz	Punilla
44	Santa Cecilia II	Hotel		2E	Carlos Paz	Punilla
45	Victoria	Hotel		2E	La Cumbre	Punilla
46	Del Lago	Hotel		2E	La Falda	Punilla
47	El Mirador	Hotel		2E	La Falda	Punilla
48	Palmas Del Lago	Hotel		2E	Carlos Paz	Punilla
49	Aconcagua	Hotel		2E	Carlos Paz	Punilla
50	Tehuel	Hotel		2E	Valle Hermoso	Punilla
51	Reydon	Hotel		1E	Cruz Chica	Punilla
52	Atlantik	Hotel		1E	Carlos Paz	Punilla
53	San Juan	Hotel		1E	Villa Giardino	Punilla
54	Nuevo Favorita	Hotel		1E	La Falda	Punilla
55	Ideal	Hotel		1E	La Falda	Punilla
56	Los Lirios	Hotel		1E	La Cumbre	Punilla

57	Terrazas del sol	Hotel	1E	Villa Giardino	Punilla
58	Cruz Chica	Hotel	1E	La Cumbre	Punilla
59	Folklore	Hotel	1E	Cosquín	Punilla
60	Pinar del Lago	Hotel	1E	Carlos Paz	Punilla
61	Embajador	Hotel	1E	Carlos Paz	Punilla
62	La Cuesta	Motel	2E	Carlos Paz	Punilla
63	Complejo Sole Luna	Apart Cabaña	1E	Río Ceballos	De la Historia
64	Las Perdices	Complejo Especializado Rural	NC	Candonga	De la Historia
65	La Casa Grande Link House	Hostería o posada	3E	Villa Allende	De la Historia
66	Howard Johnson Río Ceballos Hotel y Casino	Hotel	3E	Río Ceballos	De la Historia
67	Los Pinos	Hotel	2E	Río Ceballos	De la Historia
68	Are Kepay	Hotel	1E	Río Ceballos	De la Historia
69	El Sidi	Motel	1E	Río Ceballos	De la Historia
70	Cerro Azul	Apart Cabaña	3E	Santa Rosa	De Los Grandes Lagos
71	Ambach	Apart Cabaña	2E	Villa General Belgrano	De Los Grandes Lagos
72	Los Aromos	Apart Cabaña	1E	Villa Berna	De Los Grandes Lagos
73	Candy	Apart Hotel	3E	Villa General Belgrano	De Los Grandes Lagos
74	Steinhaus	Complejo Turístico	2E	Villa General Belgrano	De Los Grandes Lagos
75	Valle del Sol	Complejo Turístico	1E	Santa Rosa	De Los Grandes Lagos
76	Pfullendorf	Hostería o posada	2E	Villa General Belgrano	De Los Grandes Lagos
77	De Las Sierras	Hostería o posada	1E	Achiras	De Los Grandes Lagos
78	Jardín del Cerro	Hostería o posada	1E	Santa Rosa	De Los Grandes Lagos

79	Crowne Plaza Córdoba San Miguel	Hotel	4E	San Miguel	De Los Grandes Lagos
80	Opera	Hotel	4E	Río Cuarto	De Los Grandes Lagos
81	Howard Jhonson Hotel y Casino Río Cuarto	Hotel	3E	Alta Gracia	De Los Grandes Lagos
82	City	Hotel	2E	Río Cuarto	De Los Grandes Lagos
83	Solares del Alto	Hotel	2E	La Cumbrecita	De Los Grandes Lagos
84	Gloria	Hotel	1E	Santa Rosa	De Los Grandes Lagos
85	Tirol Dandrea	Hotel	1E	Villa General Belgrano	De Los Grandes Lagos
86	Cañada del Sauce	Apart Cabaña	2E	Nono	Traslasierra
87	Alumine	Apart Cabaña	1E	Mina Clavero	Traslasierra
88	Prados del Rey	Apart Hotel	2E	Mina Clavero	Traslasierra
89	Balcón del Río	Complejo Turístico	3E	Mina Clavero	Traslasierra
90	Santa María de las Casas Viejas	Complejo Especializado Rural	NC	Mina Clavero	Traslasierra
91	Atahualpa	Hostería o posada	3E	Mina Clavero	Traslasierra
92	Loma Bola	Hostería o posada	2E	La Paz	Traslasierra
93	Paseo del Alfa	Hostería o posada	2E	San Marcos Sierras	Traslasierra
94	Rivadavia	Hostería o posada	1E	Mina Clavero	Traslasierra
95	Piedra y Camino	Hostería o posada	1E	Nono	Traslasierra
96	Lorelei	Hostería o posada	1E	Mina Clavero	Traslasierra

97	Panaholma Sierras	Hotel	3E	Mina Clavero	Traslasierra
98	Yacanto	Hotel	2E	Yacanto	Traslasierra
99	Los Alpes	Hotel	1E	Mina Clavero	Traslasierra
100	Palace	Hotel	1E	Mina Clavero	Traslasierra
101	Du Soleil	Motel	3E	Mina Clavero	Traslasierra

*Tabla N° 18<sup>48</sup>*

---

<sup>48</sup> Elaboración propia.



## **Anexo N° 5: FICHAS DE RELEVAMIENTO**



## MODALIDAD HOTEL

Nombre del establecimiento:

Región:

Localidad:

Domicilio:

Teléfono:

E mail:

Página web:

Categoría:

o Cantidad total de unidades de alojamiento: \_\_\_\_\_

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Singles        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 4         |
| <input type="checkbox"/> Dobles         | <input type="checkbox"/> Deptos. X 5         |
| <input type="checkbox"/> Triples        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 6         |
| <input type="checkbox"/> Cuádruples     | <input type="checkbox"/> Deptos. X 7         |
| <input type="checkbox"/> Suite estándar | <input type="checkbox"/> Para discapacitados |
| <input type="checkbox"/> Suite de lujo  |  |

o Cantidad de plazas: \_\_\_\_\_

o Cantidad de plantas/ pisos: \_\_\_\_\_

Servicios Generales

o El establecimiento posee:

- |                            |                             |                             |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| • Recepción y portería.    | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios.  | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Sala de estar.           | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Integrada a la recepción.  | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios.  | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con TV.                    | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón de usos múltiples. | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios.  | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón de convenciones.   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón desayunador.       | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |



Con servicios sanitarios.	_SI	_NO
• Salón comedor.	_SI	_NO
Integrado al desayunador.	_SI	_NO
Servicio de almuerzo, cena y refrigerios.	_SI	_NO
• Servicio de bar.	_SI	_NO
• Room service.	_SI	_NO
• Salón de recreo de niños.	_SI	_NO
• Cocheras cubiertas.	_SI	_NO
Cantidad _____		
• Cocheras descubiertas.	_SI	_NO
Cantidad _____		
• Vigilancia en las cocheras.	_SI	_NO
• Valet parking.	_SI	_NO
• Ascensor.	_SI	_NO
Cantidad _____		
Capacidad _____		
• Calefacción en los espacios públicos.	_SI	_NO
• Refrigeración en los espacios públicos.	_SI	_NO
• Cajas de seguridad.	_SI	_NO
En zona común.	_SI	_NO
• Servicio de lavandería y tintorería.	_SI	_NO
• Servicio de mensajería.	_SI	_NO
• Servicio de maleteros.	_SI	_NO
• Personal bilingüe.	_SI	_NO
Áreas _____		
• Personal trilingüe.	_SI	_NO
Áreas _____		
• Comodidades para discapacitados.	_SI	_NO
• Servicio de niñera.	_SI	_NO
• Servicio médico.	_SI	_NO
• Servicio de seguridad.	_SI	_NO
• Servicio de Internet.	_SI	_NO



- o Los baños de las unidades de alojamiento poseen:
- Secador de cabello. \_SI \_NO
  - Teléfono. \_SI \_NO
- o Los elementos complementarios que se incorporan en los baños:
- \_ Jabón.
  - \_ Papel higiénico.
  - \_ Gorro para cabello.
  - \_ Pañuelos de papel.
  - \_ Shampoo.
  - \_ Acondicionador.
  - \_ Gel de baño.
  - \_ Toalla.
  - \_ Tallón.
  - \_ Bata.

### Servicios Complementarios

- o El establecimiento posee:
- Parque arbolado. \_SI \_NO
  - Juegos infantiles. \_SI \_NO
  - Piscina de natación. \_SI \_NO
  - Piscina climatizada. \_SI \_NO
  - Piscina de natación para niños. \_SI \_NO
  - Personal de seguridad en las piscinas. \_SI \_NO
  - Sauna. \_SI \_NO
  - Sala de masajes. \_SI \_NO
  - Gimnasio. \_SI \_NO
  - Quincho. \_SI \_NO
  - Asador. \_SI \_NO
  - Cancha de fútbol/ básquet/ volley/ golf/ tenis/ paddle. \_SI \_NO
  - playón polideportivo. \_SI \_NO

## MODALIDAD APART HOTEL

Nombre del establecimiento:

Región:

Localidad:

Domicilio:

Teléfono:

E mail:

Página web:

Categoría:

o Cantidad total de unidades de alojamiento:\_\_\_\_\_

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Singles        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 4         |
| <input type="checkbox"/> Dobles         | <input type="checkbox"/> Deptos. X 5         |
| <input type="checkbox"/> Triples        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 6         |
| <input type="checkbox"/> Cuádruples     | <input type="checkbox"/> Deptos. X 7         |
| <input type="checkbox"/> Suite estándar | <input type="checkbox"/> Para discapacitados |
| <input type="checkbox"/> Suite de lujo  |  |

o Cantidad de plazas:\_\_\_\_\_

o Cantidad de plantas/ pisos:\_\_\_\_\_

Servicios Generales

o El establecimiento posee:

- |                           |                             |                             |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| • Recepción y portería.   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios. | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Sala de estar.          | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Integrada a la recepción. | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios. | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Cocheras cubiertas.     | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Cantidad _____            |                             |                             |
| • Cocheras descubiertas.  | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Cantidad _____            |                             |                             |
| • Ascensor.               | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

Cantidad \_\_\_\_\_

Capacidad \_\_\_\_\_

- Calefacción en los espacios públicos.      \_SI   \_NO
- Refrigeración en los espacios públicos.    \_SI   \_NO
- Servicio de lavandería y tintorería.         \_SI   \_NO
- Servicio de Internet.                           \_SI   \_NO
- Comodidades para discapacitados.         \_SI   \_NO

Servicios en las unidades de alojamiento

o Las unidades de alojamiento están integradas por:

- Dormitorio.                                     \_SI   \_NO
- Baño privado.                                 \_SI   \_NO
- Estar comedor.                               \_SI   \_NO
- Cocina o kichenette.                         \_SI   \_NO

o Las unidades de alojamiento poseen:

- Camas tipo sommier.                         \_SI   \_NO
- Cama cucheta.                                 \_SI   \_NO
- T.V.   \_SI   \_NO

Pulgadas \_\_\_\_\_

- Radio AM – FM.                               \_SI   \_NO
- Teléfono con DDI y DDN.                     \_SI   \_NO
- Servicio de Internet.                         \_SI   \_NO
- Calefacción.                                   \_SI   \_NO
- Aire acondicionado.                         \_SI   \_NO
- Ventilador.                                     \_SI   \_NO
- Heladera   \_SI   \_NO
- Cocina.   \_SI   \_NO
- Microondas                                     \_SI   \_NO
- Extractor de humo y olores.                 \_SI   \_NO
- Vajilla y batería de cocina.               \_SI   \_NO

---

o Mobiliario en la habitación:

- Mesa de luz. \_SI \_NO
- Silla, sillón o butaca. \_SI \_NO
- Mesa escritorio. \_SI \_NO
- Placard o armario. \_SI \_NO

o Los elementos complementarios que se incorporan en los baños:

- \_ Jabón.
- \_ Papel higiénico.
- \_ Gorro para cabello.
- \_ Pañuelos de papel.
- \_ Shampoo.
- \_ Acondicionador.
- \_ Gel de baño.
- \_ Toalla.
- \_ Tallón.
- \_ Bata.

Servicios Complementarios

o El establecimiento posee:

- Piscina de natación. \_SI \_NO
- Piscina de natación para niños. \_SI \_NO

## MODALIDAD HOSTERIA O POSADA

Nombre del establecimiento:

Región:

Localidad:

Domicilio:

Teléfono:

E mail:

Página web:

Categoría:

o Cantidad total de unidades de alojamiento:\_\_\_\_\_

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Singles        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 4         |
| <input type="checkbox"/> Dobles         | <input type="checkbox"/> Deptos. X 5         |
| <input type="checkbox"/> Triples        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 6         |
| <input type="checkbox"/> Cuádruples     | <input type="checkbox"/> Deptos. X 7         |
| <input type="checkbox"/> Suite estándar | <input type="checkbox"/> Para discapacitados |
| <input type="checkbox"/> Suite de lujo  |  |

o Cantidad de plazas:\_\_\_\_\_

o Cantidad de plantas/ pisos:\_\_\_\_\_

Servicios Generales

o El establecimiento posee:

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| • Recepción y portería.                   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios.                 | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Sala de estar.                          | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Integrada a la recepción.                 | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios.                 | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón comedor - desayunador.            | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con servicios sanitarios.                 | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Servicio de almuerzo, cena y refrigerios. | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Servicio de bar.                        | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón de recreo de niños.               | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

- 
- Cocheras cubiertas. \_SI    \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_
  - Cocheras descubiertas. \_SI    \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_
  - Ascensor. \_SI    \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_  
Capacidad \_\_\_\_\_
  - Calefacción en los espacios públicos. \_SI    \_NO
  - Refrigeración en los espacios públicos. \_SI    \_NO
  - Servicio de lavandería y tintorería. \_SI    \_NO
  - Salón de recreo de niños. \_SI    \_NO
  - Servicio de mensajería. \_SI    \_NO
  - Comodidades para discapacitados. \_SI    \_NO

### Servicios en las unidades de alojamiento

#### o Las unidades de alojamiento poseen:

- Camas tipo sommier. \_SI    \_NO
- Cama cucheta. \_SI    \_NO
- T.V. \_SI    \_NO

Pulgadas \_\_\_\_\_

- Teléfono con DDI y DDN. \_SI    \_NO
- Calefacción. \_SI    \_NO
- Aire acondicionado. \_SI    \_NO
- Ventilador. \_SI    \_NO

#### o Mobiliario en la habitación:

- Mesa de luz. \_SI    \_NO
- Silla, sillón o butaca. \_SI    \_NO
- Mesa escritorio. \_SI    \_NO
- Placard o armario. \_SI    \_NO

#### o Las habitaciones suites poseen (si corresponde):



- 
- Sala de estar. \_SI    \_NO
  - Con toilette. \_SI    \_NO
  - Hidromasaje o jacuzzi. \_SI    \_NO

### Servicios Complementarios

- o El establecimiento posee:
  - Parque arbolado. \_SI    \_NO
  - Juegos infantiles. \_SI    \_NO
  - Piscina de natación. \_SI    \_NO
  - Piscina de natación para niños. \_SI    \_NO

## MODALIDAD MOTEL

Nombre del establecimiento:

Región:

Localidad:

Domicilio:

Teléfono:

E mail:

Página web:

Categoría:

o Cantidad total de unidades de alojamiento:\_\_\_\_\_

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> _Singles        | <input type="checkbox"/> _ Deptos. X 4         |
| <input type="checkbox"/> _Dobles         | <input type="checkbox"/> _ Deptos. X 5         |
| <input type="checkbox"/> _Triples        | <input type="checkbox"/> _ Deptos. X 6         |
| <input type="checkbox"/> _Cuádruples     | <input type="checkbox"/> _ Deptos. X 7         |
| <input type="checkbox"/> _Suite estándar | <input type="checkbox"/> _ Para discapacitados |
| <input type="checkbox"/> _Suite de lujo  |  |

o Cantidad de plazas:\_\_\_\_\_

o Cantidad de plantas/ pisos:\_\_\_\_\_

Servicios Generales

o El establecimiento posee:

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| • Recepción y portería.                   | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| • Sala de estar.                          | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| Integrada a la recepción.                 | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| Con servicios sanitarios.                 | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| • Salón desayunador.                      | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| Con servicios sanitarios.                 | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| • Salón comedor.                          | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| Integrado al desayunador.                 | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| Servicio de almuerzo, cena y refrigerios. | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |
| • Servicio de bar.                        | <input type="checkbox"/> _SI | <input type="checkbox"/> _NO |

- Cocheras cubiertas. \_SI \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_
- Cocheras descubiertas. \_SI \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_
- Ascensor. \_SI \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_  
Capacidad \_\_\_\_\_
- Calefacción en los espacios públicos. \_SI \_NO
- Refrigeración en los espacios públicos. \_SI \_NO
- Comodidades para discapacitados. \_SI \_NO

### Servicios en las unidades de alojamiento

o Las unidades de alojamiento poseen:

- Camas tipo sommier. \_SI \_NO
- Cama cucheta. \_SI \_NO
- T.V. \_SI \_NO  
Pulgadas\_\_\_\_\_
- Música funcional. \_SI \_NO
- Radio AM – FM. \_SI \_NO
- Teléfono con DDI y DDN. \_SI \_NO
- Calefacción. \_SI \_NO
- Aire acondicionado. \_SI \_NO
- Ventilador. \_SI \_NO

o Mobiliario en la habitación:

- Mesa de luz. \_SI \_NO
- Silla, sillón o butaca. \_SI \_NO
- Mesa escritorio. \_SI \_NO
- Placard o armario. \_SI \_NO

## MODALIDAD HOSTAL

Nombre del establecimiento:

Región:

Localidad:

Domicilio:

Teléfono:

E mail:

Página web:

Categoría:

o Cantidad total de unidades de alojamiento:\_\_\_\_\_

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Singles        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 4         |
| <input type="checkbox"/> Dobles         | <input type="checkbox"/> Deptos. X 5         |
| <input type="checkbox"/> Triples        | <input type="checkbox"/> Deptos. X 6         |
| <input type="checkbox"/> Cuádruples     | <input type="checkbox"/> Deptos. X 7         |
| <input type="checkbox"/> Suite estándar | <input type="checkbox"/> Para discapacitados |
| <input type="checkbox"/> Suite de lujo  |  |

o Cantidad de plazas:\_\_\_\_\_

o Cantidad de plantas/ pisos:\_\_\_\_\_

Servicios Generales

o El establecimiento posee:

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| • Sala de estar.                          | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Con TV.                                   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón desayunador.                      | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Salón comedor.                          | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Integrado al desayunador.                 | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Servicio de almuerzo, cena y refrigerios. | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| • Cocheras cubiertas.                     | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Cantidad _____                            |                             |                             |
| • Cocheras descubiertas.                  | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Cantidad _____                            |                             |                             |

- 
- Ascensor. \_SI \_NO  
Cantidad \_\_\_\_\_  
Capacidad \_\_\_\_\_
  - Calefacción en los espacios públicos. \_SI \_NO
  - Refrigeración en los espacios públicos. \_SI \_NO
  - Servicio de lavandería y tintorería. \_SI \_NO
  - Servicio de mensajería. \_SI \_NO
  - Personal bilingüe. \_SI \_NO  
Áreas \_\_\_\_\_
  - Comodidades para discapacitados. \_SI \_NO
  - Servicio de fax. \_SI \_NO
  - Servicio telefónico. \_SI \_NO
  - Servicio de Internet. \_SI \_NO

### Servicios en las unidades de alojamiento

#### o Las unidades de alojamiento poseen:

- Camas tipo sommier. \_SI \_NO
- Cama cucheta. \_SI \_NO
- T.V. \_SI \_NO

Pulgadas \_\_\_\_\_

- Música funcional. \_SI \_NO
- Radio AM – FM. \_SI \_NO
- Teléfono con DDI y DDN. \_SI \_NO
- Servicio de Internet. \_SI \_NO
- Calefacción. \_SI \_NO
- Aire acondicionado. \_SI \_NO
- Ventilador. \_SI \_NO

#### o Mobiliario en la habitación:

- Mesa de luz. \_SI \_NO
- Silla, sillón o butaca. \_SI \_NO
- Mesa escritorio. \_SI \_NO

- 
- Placard o armario.

\_SI \_NO

### Servicios Complementarios

- o El establecimiento posee:

- Parque arbolado.
- Piscina de natación.
- Piscina de natación para niños.

\_SI \_NO

\_SI \_NO

\_SI \_NO



- Servicio telefónico. \_SI \_NO
- Servicio de Internet. \_SI \_NO
- Personal bilingüe. \_SI \_NO

### Servicios en las unidades de alojamiento

o Las unidades de alojamiento están integradas por:

- Dormitorio. \_SI \_NO
- Baño privado. \_SI \_NO
- Estar comedor. \_SI \_NO
- Cocina o kichenette. \_SI \_NO

o Las unidades de alojamiento poseen:

- Camas tipo sommier. \_SI \_NO
- Cama cucheta. \_SI \_NO
- T.V. \_SI \_NO

Pulgadas\_\_\_\_\_

- Radio AM – FM. \_SI \_NO
- Teléfono con DDI y DDN. \_SI \_NO
- Servicio de Internet. \_SI \_NO
- Calefacción. \_SI \_NO
- Aire acondicionado. \_SI \_NO
- Ventilador. \_SI \_NO
- Heladera. \_SI \_NO
- Cocina. \_SI \_NO
- Microondas. \_SI \_NO
- Extractor de humo y olores. \_SI \_NO
- Vajilla y batería de cocina. \_SI \_NO
- Galería con asador. \_SI \_NO
- Tendedero para ropa. \_SI \_NO
- Estacionamiento integrado a la cabaña. \_SI \_NO

o Mobiliario en la habitación:



- 
- Mesa de luz. \_SI    \_NO
  - Silla, sillón o butaca. \_SI    \_NO
  - Mesa escritorio. \_SI    \_NO
  - Placard o armario. \_SI    \_NO

o Los elementos complementarios que se incorporan en los baños:

- \_ Jabón.
- \_ Papel higiénico.
- \_ Gorro para cabello.
- \_ Pañuelos de papel.
- \_ Shampoo.
- \_ Acondicionador.
- \_ Gel de baño.
- \_ Toalla.
- \_ Tallón.
- \_ Bata.

#### Servicios Complementarios

o El establecimiento posee:

- Juegos infantiles. \_SI    \_NO
- Piscina de natación. \_SI    \_NO
- Piscina de natación para niños. \_SI    \_NO
- Instalaciones para prácticas deportivas. \_SI    \_NO

### MODALIDAD COMPLEJO TURÍSTICO

Las fichas de relevamiento que se utilizaron fueron en función de las clases que combina cada establecimiento.

Además se relevaron las actividades que se desarrollan en el complejo sean estas deportivas, recreativas, educativas, culturales, etc.

### MODALIDAD COMPLEJO ESPECIALIZADO

Se operó de igual manera que para el caso de los complejos turísticos.



## **Anexo N° 6: ANÁLISIS DEL RELEVAMIENTO**

## **Modalidad Hotel**

### o Categoría 1 estrella

Se realizó el relevamiento sobre 19 establecimientos arrojando los siguientes resultados:

#### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- 18 de los establecimientos, es decir un 95%, superan las 10 unidades de alojamiento exigidas para la modalidad hotel, mientras que uno de ellos sólo posee 8, sin alcanzarlo. Este alojamiento tiene todas las características para ser calificado como hostel a pesar de que figura en el registro como hotel.

- Sólo 2 de los establecimientos respetan la exigencia de poseer al menos una habitación preparada para discapacitados motrices. Es decir que el 89% de los hoteles no cumplimenta con este requisito.

#### **Servicios generales**

- 2 de los establecimientos, que representan un 11%, no cuentan con recepción o portería.

- El 100% cuenta con sala de estar. De estas, el 74% está integrada a la recepción y sólo un 32% posee sanitarios diferenciados por sexo, que según el caso está compartido con la recepción o es exclusivo del salón. El 42% posee TV en esta sala.

- 18 de los establecimientos poseen salón comedor – desayunador. El hotel que no lo posee, brinda el servicio de desayuno y refrigerio de manera tercerizada en un local comercial que está ubicado al lado del edificio del alojamiento.

- El 100% ofrece el servicio de desayuno, refrigerio y bar.

- 3 de los hoteles no poseen cocheras cubiertas, lo que representa un 16%. De los alojamientos que si ofrecen este servicio, el 100% supera la exigencia de prestarlo para un 20% de las habitaciones

como mínimo. Mientras que para sólo uno de ellos, las cocheras están a más de 150 m. de distancia del alojamiento.

- En el 100% de los establecimientos la calefacción está asegurada en todos los ambientes. Mientras que el acondicionamiento térmico en las áreas comunes por sistema de aire acondicionado está dado en sólo 4 de los hoteles, siendo 3 de ellos de la ciudad de Córdoba. Los 15 alojamientos restantes poseen ventiladores de techo en algunos sectores o simplemente no poseen este equipamiento. Esta última condición se da principalmente en los hoteles del interior de la provincia.

- El 26%, dado por 5 hoteles, no posee caja de seguridad para los huéspedes. De los 14 restante, el 71% posee una caja común ubicada en la recepción y el 29% cajas individuales situadas en las habitaciones.

- 2 de los alojamientos, que representan un 11% no ofrecen servicio de lavandería, mientras que en el 100% se ofrece el servicio de mucamas.

- El 58% ofrece el servicio de mensajería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los hoteles ofrece habitaciones con baño privado.

- El 47% tiene teléfono con salida al exterior.

- En el 100% de los casos la calefacción está asegurada en las habitaciones, mientras que el acondicionamiento térmico por aire acondicionado o ventilador está dado en el 74% de los hoteles. Los que no poseen este servicio, están ubicados en el interior de la provincia.

- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% cuenta con la mesa de noche y el placard o armario, mientras que sólo un 47% incorpora la mesa escritorio y el sillón, butaca o silla exigidos. 2 de los

establecimientos están equipados con camas cucheta en las habitaciones.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- Todos los establecimientos entregan jabón, toalla y toallón a los huéspedes. Algunos incorporan otros amenities como shampoo, acondicionador, gorro de baño, etc.

2 de los establecimientos que formaron parte de la muestra se promocionan como hostales. 1 de ellos no debería estar clasificado como hotel porque no cumple ni siquiera con el requisito básico de poseer 10 unidades de alojamiento como mínimo.

#### o Categoría 2 estrellas

Se realizó el relevamiento sobre 15 establecimientos arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos superan las 10 unidades de alojamiento exigidas para la modalidad hotel.

- Sólo 5 de los establecimientos respetan la exigencia de poseer al menos una habitación preparada para discapacitados motrices. Es decir que el 67% de los hoteles no cumplimenta con este requisito.

### **Servicios generales**

- El 100% de los establecimientos cuenta con recepción o portería.

- El 100% posee sala de estar. De éstas, el 87% están comunicadas con la recepción y poseen sanitarios diferenciados por sexo, que según el caso están compartidos con la recepción o son exclusivos del salón. El 73% posee TV en esta sala.

- Los 15 establecimientos poseen salón comedor – desayunador.

- El 100% ofrece los servicios de desayuno, refrigerio y bar.
- 3 de los hoteles no poseen cochera cubierta, lo que representa un 20%. De los alojamientos que si ofrecen este servicio, el 100% supera la exigencia de prestarlo para un 25% de las habitaciones como mínimo.
- 2 de los alojamientos posee ascensor a pesar de que no superan las 4 plantas.
- En el 100% de los establecimientos la calefacción está asegurada en todos los ambientes, mientras que el acondicionamiento térmico está dado en el 40% de los hoteles.
- El 67% posee caja de seguridad, de las cuales un 50% están ubicadas en la recepción y el otro 50% en las habitaciones.
- El 100% de los alojamientos ofrece el servicio de lavandería y mucamas.
- El 73% ofrece el servicio de mensajería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los hoteles ofrece habitaciones con baño privado.
- El 100% posee TV.
- El 73% tiene teléfono con salida al exterior.
- En el 100% de los casos la calefacción está asegurada en las habitaciones, mientras que el acondicionamiento térmico por aire acondicionado o ventilador está dado en el 87%. Los hoteles que no poseen este servicio, están ubicados en el interior de la provincia.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% cuenta con la mesa de noche y el placard o armario, mientras que sólo un 60% incorpora la mesa escritorio y el sillón, butaca o silla exigidos.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- Todos los establecimientos entregan jabón, toalla y toallón a los huéspedes. Algunos incorporan otros amenities como shampoo, acondicionador, gorro de baño, pañuelos de papel etc.

Cabe resaltar que uno de los alojamientos, se promociona con categoría 3 estrellas.

o Categoría 3 estrellas

Se realizó el relevamiento sobre 7 establecimientos arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos superan las 10 unidades de alojamiento exigidas para la modalidad hotel.

- 5 de los establecimientos respetan la exigencia de poseer al menos una habitación preparada para discapacitados motrices. Es decir que el 29% de los hoteles no cumplimenta con este requisito.

### **Servicios generales**

- Todos los establecimientos poseen recepción o portería con sanitarios diferenciados por sexo en el área. Sólo 1 no brinda los servicios de fax e internet.

- El 100% posee sala de estar.

- El 100% poseen salón de usos múltiples de los cuales un 29% no tiene sanitarios diferenciados por sexo.

- Los 7 establecimientos poseen salón comedor con bar desayunador en donde se ofrece servicio de comidas ligeras.

- El 100% ofrece el servicio comida, desayuno, refrigerio y bar.

- La totalidad de los establecimientos posee cocheras cubiertas para más del 50% de las unidades de alojamiento, aunque sólo uno de ellos especifica que son semi cubiertas.



- 3 alojamientos poseen ascensor aunque sólo uno de ellos alcanza las 4 plantas.
- En el 100% de los establecimientos la calefacción y refrigeración está asegurada en todos los ambientes.
- El 86% posee caja de seguridad, estando el 83% de estas ubicadas en las habitaciones. El establecimiento que no las posee, en su página web lo enumera como uno de los servicios prestados.
- El 71% ofrece el servicio de lavandería y el 100% el servicio de mucamas.
- El 57% ofrece el servicio de mensajería.
- El 86% posee personal bilingüe para la atención en la recepción.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los hoteles ofrece habitaciones con baño privado.
- El 100% posee TV color de al menos 14 pulgadas.
- El 57% posee radio AM – FM.
- El 86% posee teléfono con salida al exterior.
- En el 100% de los casos la calefacción y la refrigeración está asegurada en las habitaciones.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% cuenta con la mesa de noche y el placard o armario, mientras que sólo un 71% incorpora la mesa escritorio y el sillón, butaca o silla exigidos. Uno de los establecimientos incorpora camas cuchetas para servicios estudiantiles.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- El 71% posee secador de cabello.
- Todos los establecimientos entregan jabón, toalla y toallón a los huéspedes. Sólo el 29% incorporan el gorro de baño y el 71%

entrega shampoo. Algunos además incorporan acondicionador y batas.

### **Servicios complementarios**

- El 100% posee la piscina de natación obligatoria, incluyendo en la misma un sector de natación para niños o una piscina para menores separada.

1 de los establecimientos se promociona como apart hotel, ya que también posee dentro del hotel habitaciones con las características de apart.

o Categoría 4 estrellas

Se realizó el relevamiento de los 14 establecimientos de esta categoría existentes en la provincia, arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos superan las 10 unidades de alojamiento exigidas para la modalidad hotel.

- Sólo la mitad de los establecimientos respetan la exigencia de poseer al menos una habitación preparada para discapacitados motrices. Es decir que el 50% de los hoteles no cumplimenta con este requisito.

- El 50% cuenta con el mínimo exigido de dos habitaciones suites. De éstas, ninguna cumplimenta con el requisito de poseer baño o toilette en la sala de estar.

### **Servicios generales**

- El 100% poseen recepción o portería que cuenta con sanitarios diferenciados por sexo en el área.

- El 100% posee sala/s de estar.

- El 100% posee salón de usos múltiples de los cuales un 79% tiene sanitarios diferenciados por sexo exclusivos del salón.
- Los 14 establecimientos poseen salón comedor, de los cuales el 86% ofrece comida a la carta e internacional y el 93% posee sanitarios diferenciados por sexo de uso exclusivo del salón. En el 93% de los casos también funciona como salón desayunador.
- El 100% ofrece el servicio de comidas, desayuno, refrigerio, bar y servicio en las habitaciones.
- El 93% de los establecimientos poseen cocheras cubiertas. En algunos de ellos no se pudo conocer que cantidad. Si se confirmó que 1 las poseen para más del 60% y 3 para menos del 40%. Asimismo se pudo verificar que 5 poseen valet parking y vigilancia.
- De los 13 edificios que poseen más de una planta, el 85% cuenta los ascensores.
- En el 100% la calefacción está asegurada en todos los ambientes, y en el 93% la refrigeración.
- El 100% posee caja de seguridad aunque sólo en el 71% son individuales a la vez que están ubicadas en las habitaciones.
- El 100% ofrece el servicio de lavandería y mucamas.
- El 100% ofrece el servicio de mensajería.
- No se pudo conocer que porcentaje de los establecimientos cuentan con el servicio de portamaletas, si se sabe con certeza que de los 14 alojamientos, 5 sí brindan este servicio.
- El 93% posee personal bilingüe en el establecimiento.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los hoteles ofrece habitaciones con baño privado.

- En 5 de los alojamientos no se pudo saber que porcentaje de las habitaciones tienen vista al exterior. De los 9 restantes, 5 tienen el 100% de las habitaciones con vista al exterior y 4 entre un 40% y un 60%.
- El 79% ofrece camas tipo sommier. Los que no lo ofrecen son del interior de la provincia.
- El 86% posee la posibilidad de instalación de equipos de computación para acceso a internet y/o internet wi fi.
- El 100% posee TV color, siendo en el 86% de al menos 21 pulgadas.
- El 86% posee radio AM – FM.
- El 100% posee teléfono con salida al exterior.
- El 71% posee frigobar.
- En el 100% de los casos la calefacción y la refrigeración está asegurada en las habitaciones.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% cuenta con la mesa de noche y el placard o armario, mientras que el 86% incorpora la mesa escritorio y el sillón, butaca o silla.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- Sólo el 36% posee teléfono.
- El 64% posee secador de cabello.
- No se pudo conocer los amenities que se entregan a los huéspedes en la totalidad de los hoteles, aunque si se confirmó que el 100% entrega papel higiénico, jabón, toalla y toallón, 4 entregan gorro de cabello, 2 pañuelos de papel, 8 shampoo y 2 gel de baño.

### **Servicios complementarios**

- El 100% posee la piscina de natación obligatoria, incluyendo en el 64% de estas un sector de natación para niños o una piscina para menores separada. Sólo en 2 alojamientos se pudo confirmar la

presencia de personal profesional encargado de la seguridad de los huéspedes en temporada alta.

- El 57% posee gimnasio cubierto con aparatos donde también se puede desarrollar gimnasia aeróbica.
- El 71% posee sauna y el 79% sala de masajes
- Sólo el 29% cuenta con playón polideportivo para la práctica de deportes. Además 2 establecimientos poseen canchas para la práctica de fútbol y otro de paddle.

- o Categoría 5 estrellas

Se realizó el relevamiento los 3 establecimientos de esta categoría existentes en la provincia, arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos superan las 10 unidades de alojamiento exigidas para la modalidad hotel.
- El 67% respeta la exigencia de poseer al menos 2 habitaciones preparadas para discapacitados motrices.
- 2 de los establecimientos que representan el 67%, cuenta con el mínimo exigido de 4 habitaciones suites, siendo una de ellas de lujo. El hotel que no cumple esta exigencia posee 3 habitaciones suites.

Con respecto a las características de las suites estándar, en los 3 hoteles cuentan con baño con hidromasaje o jacuzzi en la habitación y sala de estar. Sólo en 2 de ellos la sala posee baño o toilette.

Para el caso de las suites de lujo, el 100% de los hoteles cumplen con todas las características exigidas.

### **Servicios generales**

- Todos los establecimientos poseen recepción o portería con sanitarios diferenciados por sexo en el área.

- El 100% posee sala/s de estar.
- El 100% posee centro de convenciones que cuenta con sanitarios diferenciados por sexo de uso exclusivo.
- Los 3 establecimientos poseen salón comedor en donde se ofrece comida a la carta e internacional y servicios sanitarios diferenciados por sexo de uso exclusivo del salón.
- El 100% ofrece el servicio de comidas, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones.
- La totalidad de los establecimientos posee cocheras cubiertas, pero sólo 2 de ellos para más del 40% de las unidades de alojamiento. En los 3 se ofrece el servicio de vigilancia y en ninguno valet parking.
- Los 3 edificios cuentan con los ascensores exigidos como mínimo.
- En el 100% de los establecimientos la calefacción y refrigeración está asegurada en todos los ambientes.
- El 100% ofrece cajas de seguridad individuales ubicadas en las habitaciones.
- El 100% ofrece el servicio de lavandería y mucamas.
- El 100% ofrece el servicio de mensajería.
- El 100% ofrece el servicio de portamaletas.
- El 67% posee personal trilingüe para la atención en la recepción. En el hotel restante es bilingüe.
- Los 3 hoteles tiene a disposición de los huéspedes que lo soliciten, aparatos reproductores de video, de fax y de computación, para ser instalados en las habitaciones.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los hoteles ofrece habitaciones con baño privado.

- El 67% cuenta con la totalidad de las habitaciones con vista al exterior. El que no alcanza este requisito, tiene un 80% con vista al exterior.
- El 100% ofrece camas tipo sommier.
- El 100% posee la posibilidad de Instalación de equipamientos de computación para acceso a internet y/o internet wi fi.
- El 100% posee TV color de al menos 24 pulgadas, radio AM – FM, teléfono con salida al exterior, frigobar, calefacción y refrigeración.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% tiene la mesa de noche, la mesa escritorio, la silla, butaca o sillón y el placard exigidos.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- El 100% posee teléfono y secador de cabello.
- Todos los establecimientos entregan jabón, papel higiénico, gorro de cabello, pañuelos de papel, shampoo y gel de baño a los huéspedes. El 33% entrega bata, pero para sólo algunas de las habitaciones. Los 3 además incorporan acondicionador.

### **Servicios complementarios**

- 2 de los hoteles que representa el 67% poseen la piscina natación climatizada. El tercer hotel posee piscina de natación que no es climatizada.
- 2 poseen una piscina para menores separada o un área para niños en la piscina principal.
- En el 100% hay personal profesional encargado de la seguridad de los huéspedes, pero únicamente en temporada alta.
- El 100% posee gimnasio cubierto con aparatos, a donde también se puede desarrollar gimnasia aeróbica.
- El 100% posee sauna y sala de masajes

- Sólo 1 de los hoteles cuenta con cancha para la práctica de tenis, mientras que ninguno de ellos posee playón polideportivo con demarcación de canchas de basket, voley y mini fútbol.

### **Modalidad Apart Hotel**

Se realizó el relevamiento de 5 establecimientos, 3 de ellos de 3 estrellas, 1 de 2 estrellas y 1 de 1 estrella. Se realizará el análisis conjunto respecto de las características comunes exigidas a las 3 categorías.

#### **Servicios generales**

- Todos los establecimientos poseen recepción o conserjería.
- El 100% posee sala de estar, todas ellas con sanitarios diferenciados por sexo en relación directa con la misma.
- En el 100% de los establecimientos la calefacción está asegurada en todos los ambientes, mientras que la refrigeración sólo en el 60%.
- La totalidad de los establecimientos posee cocheras cubiertas para más del 40% de las unidades de alojamiento.
- El 100% ofrece el servicio de limpieza y mucamas, mientras que el 40% el servicio de lavandería.
- El único de los edificios que supera las 3 plantas, cuenta con los ascensores exigidos.

#### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- En el 100% de los casos, las unidades de alojamiento están compuestas por dormitorio, baño, cocina o kichenette y estar-comedor.
- En el 100% de los casos la cocina o kitchenette cuenta con pileta de agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena, heladera o frigobar y vajilla adecuada a la cantidad de plazas. En el



80% de los casos cuenta con cocina de dos hornallas, el 60% con microondas y sólo el 40% equipo mecánico extractor de humos y olores.

- En el 100% de los casos se brinda la ropa de cama.
- El 100% de las unidades de alojamiento están equipadas con TV color.
- El 20% cuenta con radio AM – FM.
- El 60% cuenta con teléfono con salida al exterior y también interior en el caso de los 3 estrellas.
- Para la categoría 3 estrellas el 100% posee conexión a internet.
- Con respecto al mobiliario en la unidad el 100% tiene la mesa de noche, la mesa escritorio, la silla, sillón o butaca y el placard o armario exigidos.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- Para cada unidad se entrega por día y por plaza un juego de una toalla de mano, en lugar de las 2 exigidas, un toallón de baño, papel higiénico y jabón de tocador.

### **Servicios complementarios**

- Para la categoría 3 estrellas el 100% posee pileta de natación, aunque una de ellas no posee área para niños.

## **Modalidad Hostería o Posada**

### **Categoría 1 estrella**

Se realizó el relevamiento sobre 8 establecimientos, arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos supera las 5 unidades de alojamiento exigidas para esta modalidad.

- Sólo el 37% de los establecimientos respetan la exigencia de poseer habitaciones dobles que representen como mínimo el 60% del total de las unidades de alojamiento.

### **Servicios generales**

- El 75% cuenta con recepción o portería.
- Todas cuenta con sala de estar.
- Los 8 establecimientos poseen salón comedor – desayunador, ofreciéndose en el 88% de estos el servicio de comida.
- El 100% ofrece el servicio de desayuno y refrigerio.
- El 88% de los establecimientos posee calefacción en todos los ambientes.
- El 100% cuenta con servicio de limpieza y mucamas, mientras que sólo el 50% cuenta con servicio de lavandería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos ofrece habitaciones con baño privado.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% tiene la mesa de noche y el placard o armario, el 63% la silla, sillón o butaca y el 75% la mesa escritorio. El 63% de los establecimientos incorpora camas cucheta.

De los 8 alojamientos 1 se promociona como hotel, 2 como hostel y 1 como complejo turístico.

#### o Categoría 2 estrellas

Se realizó el relevamiento sobre 4 establecimientos, arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos supera las 5 unidades de alojamiento exigidas para esta modalidad.
- Sólo el 50% de los establecimientos, respetan la exigencia de poseer habitaciones dobles que representen como mínimo el 70% del total de las unidades de alojamiento.

### **Servicios generales**

- El 100% cuenta con recepción o portería.
- Todas cuenta con sala de estar, estando el 75% de ellas integradas a la recepción. El 100% posee sanitarios diferenciados por sexo exclusivos de salón.
- Los 4 establecimientos poseen salón comedor – desayunador, ofreciéndose en el 75% de estos el servicio de comida. Aquel que no ofrece el servicio está ubicado en una localidad de 6000 habitantes, es decir que no es obligatorio que lo preste.
- El 100% ofrece el servicio de desayuno y el 75% el servicio de refrigerio.
- Todos ofrecen estacionamiento vehicular para más del 50% de las unidades de alojamiento.
- El 100% de los establecimientos posee calefacción en todos los ambientes, mientras que el acondicionamiento térmico está asegurados en el 75%.
- El 100% posee servicio de lavandería y mucamas.
- El 75% ofrece el servicio de mensajería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos ofrece habitaciones con baño privado.
- El 75% posee TV color.

- Solo el 25% posee teléfono para comunicación interior y exterior.
- El 100% posee calefacción y acondicionamiento térmico.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% tiene la mesa de noche, el placard o armario, la silla, sillón o butaca y la mesa escritorio. 1 de los establecimientos incorpora camas cucheta.

De los 4 establecimientos 1 se promociona como hotel y 1 como apart cabañas.

- o Categoría 3 estrellas

Se realizó el relevamiento sobre 4 establecimientos, arrojando los siguientes resultados:

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos supera las 5 unidades de alojamiento exigidas para esta modalidad.

### **Servicios generales**

- El 100% cuenta con recepción o portería.
- El 100% cuenta con sala de estar, estando todas ellas integradas a la recepción. Un 50% posee sanitarios diferenciados por sexo, mientras que el 100% posee sillones y mesas bajas.
- Los 4 establecimientos poseen salón comedor – desayunador, ofreciéndose en el 75% de estos el servicio de comida. Aquel establecimiento en el que no se brinda el servicio está emplazado en una localidad de más de 10.000 habitantes, por lo que no es obligatorio este servicio.
- El 100% ofrece el servicio de desayuno, refrigerio y bar.

- Todos ofrecen estacionamiento para más del 50% de las unidades de alojamiento, siendo para todos los casos más del 40% cubiertas.

- En el 100% de los establecimientos la calefacción y el acondicionamiento térmico están asegurados en todos los ambientes.

- Sólo el 25% posee salón de recreo para niños.
- El 100% posee servicio de lavandería y mucamas.
- El 75% ofrece el servicio de mensajería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos ofrece habitaciones con baño privado.

- El 100% tiene teléfono para comunicación interior y exterior, y TV color.

- El 100% posee calefacción y refrigeración.

- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% posee la mesa de noche y el placard o armario, un 50% incorpora la silla, sillón o butaca y sólo un 25% la mesa escritorio. 1 de los establecimientos incorpora camas cucheta.

### **Servicios complementarios**

- El 100% posee parque y pileta de natación.
- El 75% posee juegos para niños en el exterior.

De los 4 establecimientos 2 se promocionan como hotel.

## **Modalidad Motel**

Se realizó el relevamiento de 3 establecimientos, 1 de 3 estrellas, 1 de 2 estrellas y 1 de 1 estrella. Se realizará el análisis conjunto respecto de las características comunes exigidas a las 3 categorías.

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 67% respeta la exigencia de tener habitaciones triples y departamentos que en su conjunto no excedan el 30% del total de las unidades de alojamiento.

- El alojamiento de 1 estrella supera la capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones.

### **Servicios generales**

- El 100% cuenta con recepción o portería.
- El 100% cuenta con sala de estar, desayunador, bar, con sanitarios diferenciados por sexo.

- El 100% ofrece el servicio de desayuno, refrigerio y bar.
- Todos ofrecen cocheras cubiertas para el porcentaje exigido según cada categoría. En todos los casos están junto a las habitaciones. Para el 3 estrellas las cocheras tienen cerramiento automático. Con respecto al de 2 estrellas, las cocheras no poseen cerramiento.

- En el 100% de los establecimientos la calefacción está asegurados en todos los ambientes. Con respecto a la refrigeración, no se pudo conocer si está presente en todos los ambientes de los establecimientos.

- Se pudo confirmar que 2 de los establecimientos tienen circulaciones internas cubiertas que permitan vincular las unidades de alojamiento con las salas de estar, portería, recepción y comedor.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos ofrece habitaciones con baño privado.
- Sólo un 33% tiene radio y teléfono para comunicación interior y exterior.
- El 100% tiene TV color.
- El 100% posee calefacción y refrigeración.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% tiene la mesa de noche y el placard o armario, un 33% incorpora la silla, sillón o butaca y la mesa escritorio. 1 de los establecimientos incorpora camas cucheta.

Los 3 establecimientos se promocionan como hoteles.

### **Modalidad Hostal**

Se realizó el relevamiento de 2 establecimientos, 1 de 3 estrellas y 1 de 1 estrella. Se realizará el análisis conjunto respecto de las características comunes exigidas a las categorías.

### **Servicios generales**

- Sólo 1 de los alojamientos brinda el servicio de alojamiento en un edificio de valor arquitectónico, histórico-patrimonial. Es decir que el 50% no cumple el requisito básico para ser clasificado como hostal.
- El 100% cuenta con sala de estar. El de 3 estrellas no posee TV de 20 pulgadas en este salón.
- El 100% ofrece servicio desayuno y el de 3 estrellas no ofrece servicio de comida, sino sólo snack bar o comidas ligeras.
- El 100% ofrece servicio de agua caliente las 24 horas.
- El 100% ofrece servicio de teléfono y fax
- El de 3 estrellas ofrece e-mail y correo electrónico.

- En el establecimiento de 3 estrellas no posee personal bilingüe.
- El de 3 estrellas ofrece estacionamiento cubierto.
- En el 100% de los establecimientos la calefacción está asegurados en todos los ambientes. Con respecto al acondicionamiento térmico, éste está dado en todos los ambientes del hostel de categoría 3 estrellas.
- El 100% ofrece servicio de limpieza y mucamas, el 50% lavandería.
- El alojamiento de 3 estrellas no cuenta con servicio de mensajería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos ofrece habitaciones con baño privado.
- El de 3 estrellas no posee radio.
- El 3 estrellas tiene TV color de 20 pulgadas.
- El 100% posee calefacción y el 3 estrellas también refrigeración.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% tiene la mesa de noche y el placard o armario, un 50% incorpora la silla, butaca o sillón y ninguno la mesa escritorio.

### **Servicios complementarios**

- El 100% posee área parquizada.
- El hostel de 3 estrellas posee pileta de natación.



### **Modalidad Apart Cabañas**

Se realizó el relevamiento de 9 establecimientos arrojando los siguientes resultados:

- El 100% de los establecimientos cuenta con más de 3 unidades de alojamiento.
- En el 100% de los casos las cabañas están compuestas de dormitorio con capacidad para por lo menos dos personas, baño, cocina o kichenette y estar-comedor.
- El 89% de los conjuntos de cabañas cuenta con calles internas de circulación en el predio.
- El 67% de las cabañas tienen espacio para estacionamiento integrado a la unidad. El 33% restante también dispone de cocheras, pero no están integradas a la unidad.
- El 78% cuenta con iluminación exterior en todo el predio.
- El 100% cuenta con servicio de limpieza, de mucamas y de recolección de residuos.
- Sólo el 44% de los establecimientos tiene tendedero o lugar de secado de ropa.
- En el 78% de los casos, cada unidad cuenta con una galería o quincho con asador.
- El 100% de los alojamientos posee recepción ubicada dentro del predio. No se pudo verificar que porcentaje posee servicios sanitarios.
- En el 100% de las cabañas se entrega un juego de una toalla de mano y un toallón de baño por plaza, papel higiénico y jabón de tocador.
- Ninguno de los establecimientos posee protección contra insectos en las aberturas de las unidades de alojamiento.

o Categoría 1 estrella

**Servicios generales**

- El 100% tiene sala de estar con servicio sanitario diferenciado por sexo.
- El 100% cuenta con calefacción en todos los ambientes.
- El 50 % cuenta con servicio telefónico al exterior para uso de los alojados.

**Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% posee calefacción.
- El 100% posee TV color.
- Con respecto al equipamiento en la cocina el 100% posee hornallas, piletta con agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena, heladera y vajilla de acuerdo a la cantidad de plazas, el 75% extractor de humo y olores, y sólo el 50% horno.
- Con respecto al equipamiento en las unidades el 100% posee mesa de noche, armario o placard, mesa, sillas, sillones o butacas.

**Servicios complementarios**

- El 100% cuenta con parque.
- El 100% cuenta con piletta de natación, estando el 75% de éstas cercadas.
- El 75% cuenta con un área de juegos de niños.

o Categoría 2 estrellas

**Servicios generales**

- En el 100% de los alojamientos las cabañas están separadas una de otra, y de cualquier otra edificación.

- El 100% cuenta con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes.
- El 100% tiene sala de estar que cuenta con servicio sanitario diferenciado por sexo.
- El 50% cuenta con servicio telefónico exterior para uso de los alojados

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% tiene aparato de televisión
- El 100% cuenta con calefacción y acondicionamiento térmico.
- El 100% de las cabañas cuenta con pileta con agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena, heladera o frigobar, cocina, horno y vajilla adecuada a la cantidad de plazas. Ninguna de ellas posee equipo mecánico extractor de humos y olores.
- Con respecto al equipamiento en las unidades el 100% posee mesa de noche, armario o placard, mesa, sillas, sillones o butacas.

### **Servicios complementarios**

- El 100% cuenta con parque.
- El 100% cuenta con pileta de natación con área para niños, estando en todos los casos cercadas.
- El 100% cuenta con un área de juegos de niños.

- o Categoría 3 estrellas

### **Servicios generales**

- En el 100% de los alojamientos las cabañas están separadas una de otra, y de cualquier otra edificación.
- El 100% tiene calefacción en todos los ambientes y sólo el 33% acondicionamiento térmico.

- El 67% tiene sala de estar que cuenta con servicio sanitario diferenciado por sexo.
- El 67% tiene servicio de vigilancia permanente.
- El 100% cuenta con servicios de teléfono, el 67% fax y conexión a Internet.
- El 33% posee servicio de mensajería.
- El 100% cuenta con cajas de seguridad para uso de los alojados.
- Ninguno posee personal bilingüe.
- El 100% ofrece servicio de limpieza y mucamas, y el 67% de lavandería.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos ofrece habitaciones con baño privado.
- El 67% cuenta con servicio telefónico interno y el 33% al exterior.
- En el 100% de los casos las unidades cuentan con pileta de agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena, cocina, horno, heladera o frigobar, microondas y vajilla adecuada a la cantidad de plazas. El 67% posee equipo mecánico extractor de humos y olores.
- El 100% posee calefacción y también refrigeración.
- Con respecto al mobiliario en las unidades el 100% tiene la mesa de noche, el placard o armario, la mesa, las sillas y el sillón exigidos.
- El 100% posee aparato de televisión.

### **Servicios complementarios**

- El 100% cuenta con parque.
- El 100% posee pileta de natación con área para niños. Sólo el 33% está cercada.
- El 100% posee un área de juegos de niños.
- El 67% tiene espacios e instalaciones para la práctica de por lo menos dos deportes.

### **Modalidad Complejo Turístico**

Se realizó el relevamiento de 5 establecimientos arrojando los siguientes resultados:

- El 100% presta el servicio de alojamiento en más de una de las clases reconocidas por esta reglamentación, siendo según los casos combinaciones de las modalidades hotel, hostería, apart cabañas, apart hotel y camping.
- Solo el 60%, dado por establecimientos, complementa el servicio de alojamiento con actividades deportivas, recreativas, educativas, culturales, etc.

El decreto 1359/00 no especifica cuáles son los requisitos específicos para cada categoría. Por esto se han evaluado en función de las características exigidas en las clases que combina.

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- El 100% de los establecimientos cuenta con más de 3 unidades de alojamiento, para el caso de las cabañas y de 5 en el caso de las habitaciones y departamentos.
- En el 100% de los casos las cabañas están compuestas de dormitorio con capacidad para por lo menos dos personas, baño, cocina o kichenette y estar-comedor.

- Ninguno de los establecimientos poseen habitaciones preparadas para discapacitados motrices.

### **Servicios generales**

- El 80% de los predios cuentan con calles internas de circulación.

- El 100% cuenta con iluminación exterior en todo el predio.

- El 100% de los alojamientos posee recepción ubicada dentro del predio. No se pudo verificar que porcentaje posee servicios sanitarios.

- El 100% posee club house que según cada caso funciona como sala de estar, salón desayunador, comedor o quincho.

- El 80% cuenta con salón de recreo de niños.

- El 100% de los establecimientos cuenta con cocheras cubiertas para más del 40% de las habitaciones. En el caso de las cabañas, el 60% de éstas tienen espacio para estacionamiento integrado a la unidad. El 40% restante también dispone de cocheras, pero no están integradas a la unidad.

- El 100% cuenta con servicio de bar.

- El 100% cuenta con servicio telefónico, fax e internet para el uso de los huéspedes.

- El 100% cuenta con servicio de limpieza, de mucamas y de recolección de residuos.

- El 80% cuenta con servicio de lavandería y el 100% con servicio de mensajería.

- En el 100% de los establecimientos la calefacción está asegurada en todos los ambientes.

- El 60% ofrece cajas de seguridad individuales ubicadas en las habitaciones.

- El 60% posee personal bilingüe para la atención en la recepción.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% de las unidades poseen baño privado.
- El 80% ofrece camas tipo sommier.
- El 100% ofrece servicio de ropa blanca.
- El 100% posee TV color.
- El 80% posee teléfono con salida al exterior.
- El 100% posee calefacción y también refrigeración.
- Con respecto al mobiliario el 100% tiene mesa de noche, placard o armario, mesa y silla o butaca. En el 100% de las cabañas también se incorporan sillones o sillones cama.
- En el 80% de los casos, las cabañas cuenta con una galería o quincho con asador.
- Ninguno de los establecimientos tiene tendedero o lugar de secado de ropa junto a las cabañas.
- En el 100% de los casos, las cabañas cuentan con pileta con agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena, cocina, heladera o frigobar y vajilla adecuada a la cantidad de plazas. El 80% posee microondas y horno, y el 60% equipo mecánico extractor de humos y olores.
- Sólo el 20% de los establecimientos posee protección contra insectos en las aberturas de las unidades de alojamiento.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- El 80% posee secador de cabello.

- En el 100% de las cabañas se entrega un juego de una toalla de mano y un toallón de baño por plaza, papel higiénico y jabón de tocador.

### **Servicios complementarios**

- El 100% posee parque.
- El 100% posee pileta de natación y pileta para niños, estando el 80% de estas cercadas.
- El 60% posee instalaciones para la práctica de deportes y gimnasio.

### **Modalidad Complejo Especializado**

Se realizó el relevamiento de 3 establecimientos, arrojando los siguientes resultados:

- El 100% presta el servicio de alojamiento en alguna de las modalidades reconocidas por el decreto 1359/00, siendo en estos casos hotel 4 estrellas y hostería o posada.
- El 100% complementa el servicio de alojamiento con un servicio especializado, en 1 de los casos spa y en 2 de los casos rural.

Se realizó la evaluación en función de los requisitos para las clases previamente enunciadas.

- o Modalidad Hotel 4 Estrellas

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- Supera las 10 unidades de alojamiento exigidas para la modalidad hotel.
- No posee habitaciones preparadas para discapacitados motrices.



- No posee habitaciones suites.

### **Servicios generales**

- Poseen recepción o portería que cuenta con sanitarios en el área.
- Posee sala/s de estar y salón de usos múltiples.
- Posee salón comedor - desayunador con sanitarios diferenciados por sexo de uso exclusivo del salón.
- Ofrece el servicio de comidas, desayuno, refrigerio, bar y servicio en las habitaciones.
- Posee cocheras cubiertas aunque no se pudo confirmar que cantidad y si posee vigilancia y valet parking.
- La calefacción y la refrigeración está asegurada en todos los ambientes.
- Ofrece cajas de seguridad individuales ubicadas en las habitaciones.
- Ofrece el servicio de lavandería y mucamas, y de mensajería.
- No se pudo saber si posee servicio de portamaletas.
- Posee personal bilingüe en el establecimiento.

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- Posee habitaciones con baño privado y todas con vista al exterior.
- Todas poseen camas tipo sommier, Internet, TV color de 21 pulgadas, radio AM – FM, teléfono con salida al exterior, frigobar, calefacción y aire acondicionado.
- Con respecto al mobiliario en la habitación, el 100% posee mesa de noche, placard o armario, mesa escritorio y silla, sillón o butaca.

### **Servicios en los baños de las unidades de alojamiento**

- No posee teléfono, pero sí secador de cabello.
- Entrega jabón, papel higiénico, gorro de cabello, shampoo, acondicionador, gel de baño y batas.

### **Servicios complementarios**

- Posee piscina de natación, gimnasio cubierto con aparatos donde también se puede desarrollar gimnasia aeróbica, sauna, sala de masajes y cancha de tenis.
- No cuenta con playón polideportivo.

- o Hostería o Posada 1 Estrella

### **Cantidad y tipo de unidades de alojamiento**

- Los 2 establecimientos superan las 5 unidades de alojamiento exigidas para esta modalidad.
- Sólo una hostería respeta la exigencia de poseer habitaciones dobles que representen como mínimo el 60% del total de las unidades de alojamiento. La otra las posee en un 54%.

### **Servicios generales**

- El 100% cuenta con recepción o portería.
- Ambas cuentan con sala de estar integrada a la recepción.
- El 100% posee salón comedor- desayunador donde se ofrece servicio de comida.
- El 100% ofrece el servicio de desayuno y de refrigerio.
- El 100% de los establecimientos posee calefacción en todos los ambientes.
- El 100% cuenta con servicio de limpieza, mucamas y lavandería.

---

### **Servicios en las unidades de alojamiento**

- El 100% ofrece habitaciones con baño privado,
- El 100% posee calefacción.
- Con respecto al mobiliario en la habitación el 100% posee mesa de noche, placard o armario y silla, butaca o sillón, mientras que el 50% posee mesa escritorio. Los 2 establecimientos incorporan camas cucheta.

---

## **Anexo N° 7: ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE LA DEMANDA TURÍSTICA**



## **ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE LA DEMANDA TURÍSTICA**

Buenos días/tardes mi nombre es María Paula Galvez, soy alumna de la Licenciatura en Administración Hotelera de la Universidad Empresarial Siglo 21 de la Ciudad de Córdoba. Estoy desarrollando mi trabajo final de graduación sobre los establecimientos hoteleros en la Provincia de Córdoba. Para ello estoy realizando una encuesta para determinar las preferencias de los turistas respecto de las características y servicios de los alojamientos.

Sus respuestas serán de gran aporte para mi investigación.

Datos del encuestado:

Sexo:        \_F                    \_M

Edad: .....

Profesión/Ocupación:.....

1. ¿En alguna ocasión ha viajado y se ha alojado en algún destino de la Provincia de Córdoba? \_SI    \_NO (dar por finalizada la encuesta)
  
2. ¿En qué localidad?.....
  
3. Región Turística: (para ser llenado por el encuestador).....
  
4. ¿Cuál fue el motivo del viaje?  
a) Ocio    b) Trabajo    c) Salud    d) Estudio    e) Otro. ¿Cuál?.....
  
5. ¿Cuál fue su grupo de viaje?  
a) Solo    b) En pareja    c) Familia    d) Amigos    e) Otro. ¿Cuál?.....
  
6. Al momento de elegir donde hospedarse, ¿Qué tipología de alojamiento seleccionó?  
a) Hotel                                    b) Apart- Cabaña  
c) Hostería, Posada    d) Complejo Turístico

- e) Motel  
g) Apart- Hotel  
i) Hostal
- f) Complejo Especializado Rural  
h) Complejo Especializado Spa  
j) Otro. ¿Cuál?.....

7. ¿A qué aspecto/s le da mayor importancia en la habitación/unidad de alojamiento?

- a) Amplitud  
c) Insonoridad  
e) Privacidad  
g) Limpieza  
i) Decoración  
k) Calefacción y acondicionamiento térmico  
l) Comodidad de la cama  
n) Teléfono  
o) Conexión a Internet  
q) Frigobar/heladera  
s) Otros. ¿Cuáles?.....
- b) Iluminación  
d) Vistas  
f) Seguridad  
h) Conservación  
j) Mobiliario  
m) TV  
ñ) Radio  
p) Caja de seguridad  
r) Kichenette/cocina

8. ¿A qué aspecto/s le da mayor importancia en el baño de la habitación/unidad de alojamiento?

- a) Amplitud  
d) Conservación  
amenities  
i) Otros. ¿Cuáles?.....
- b) Iluminación  
e) Mobiliario  
g) Secador de cabello
- c) Limpieza  
f) Variedad de  
h) Teléfono

9. ¿A que aspecto/s le da mayor importancia en los espacios públicos/comunes?

- a) Amplitud  
d) Conservación  
g) Calefacción y acondicionamiento térmico  
i) Internet
- b) Iluminación  
e) Mobiliario
- c) Limpieza  
f) Decoración  
h) TV  
j) Disponibilidad de servicios sanitarios

k) Otros. ¿Cuáles?.....

10. ¿Según su opinión, qué servicios complementarios considera importantes a la hora de elegir un hospedaje?

- |   |  |
|---|--|
| a) Restaurante                                      | b) Servicio de bar                     |
| c) Room service                                     | d) Sala de TV                          |
| e) Sala de Lectura                                  | f) Servicio de lavandería y tintorería |
| g) Servicio de mensajería                           | h) Servicio de fax                     |
| i) Servicio de fotocopiadora                        | j) Servicio de maleteros               |
| k) Servicio de niñera                               | l) Salón de recreo de niños            |
| m) Juegos infantiles                                | n) Parque                              |
| ñ) Piscina  | o) Piscina climatizada                 |
| p) Piscina para niños                               | q) Gimnasio                            |
| r) Sauna  | s) Spa                                 |
| t) Cocheras cubiertas                               | u) Quincho                             |
| v) Asador   |  |
| w) Instalaciones para deportes. ¿Cuáles?.....       |  |
| x) Salones e instalaciones para turismo de negocios |  |
| y) Otros. ¿Cuáles?.....                             |  |

¡Gracias por participar de la encuesta!



## **Anexo N° 8: TABULACION DE ENCUESTAS DE LA DEMANDA**



o Características generales de los encuestados.

<b>SEXO</b>	fi	f ac	fir	%	% ac
Femenino	60	60	0,577	57,692	57,692
Masculino	44	104	0,423	42,308	100
	104			100	

Tabla N° 19 <sup>49</sup>

Moda: Sexo femenino.

<b>EDAD</b>	fi	f ac	fir	%	% ac
17 -25	36	36	0,346	34,615	34,615
26 – 35	30	66	0,288	28,846	63,462
36 – 45	18	84	0,173	17,308	80,769
46 – 60	18	102	0,173	17,308	98,077
61 en adelante	2	104	0,019	1,9231	100
	104			100	

Tabla N° 20 <sup>50</sup>

Moda: 17 – 25 años.

o Pregunta 1: Pernoctación en Provincia de Córdoba.

	fi	f ac	fir	%	% ac
SI	101	101	0,971	97,115	97
NO	3	104	0,029	2,8846	100
	104		1	100	

Tabla N° 21 <sup>51</sup>

Moda: SI

<sup>49</sup> Elaboración propia.

<sup>50</sup> Elaboración propia.

<sup>51</sup> Elaboración propia.

o Pregunta 2 y 3: Localidad y región

<b>REGIÓN</b>	fi	f ac	fir	%	% ac
Capital	2	2	0,016	1,587	1,587
Punilla	57	59	0,452	45,24	46,825
De la Historia	1	60	0,008	0,794	47,619
De los Grandes Lagos	40	100	0,317	31,75	79,365
Traslasierra	23	123	0,183	18,25	97,619
Rutas de acceso	3	126	0,024	2,381	100
	126		1	100	

Tabla N° 22<sup>52</sup>

Moda: Punilla.

o Pregunta 4: Motivo de viaje.

<b>MOTIVO</b>	fi	F ac	fir	%	% ac
Ocio	95	95	0,888	88,785	88,785
Trabajo	7	102	0,065	6,5421	95,327
Salud	2	104	0,019	1,8692	97,196
Estudio	3	107	0,028	2,8037	100
Otro*	0	107	0	0	100
	107		1	100	

Tabla N° 23<sup>53</sup>

Moda: Ocio.

o Pregunta 5: Grupo de viaje.

<b>GRUPO</b>	fi	f ac	fir	%	% ac
Solo	6	6	0,046	4,5802	4,5802
En pareja	33	39	0,252	25,191	29,771
Familia	51	90	0,389	38,931	68,702
Amigos	38	128	0,29	29,008	97,71
Otro*	3	131	0,023	2,2901	100
	131		1	100	

Tabla N° 24<sup>54</sup>

\*Compañeros de trabajo, compañeros de la universidad.

Moda: En familia.

<sup>52</sup> Elaboración propia

<sup>53</sup> Elaboración propia

<sup>54</sup> Elaboración propia

o Pregunta 6: Modalidad de alojamiento.

<b>MODALIDAD DE ALOJAM.</b>	fi	f ac	fir	%	% ac
<i>Hotel</i>	37	37	0,296	29,6	29,6
<i>Apart cabaña</i>	46	83	0,368	36,8	66,4
<i>Hostería o posada</i>	13	96	0,104	10,4	76,8
<i>Complejo Turístico</i>	6	102	0,048	4,8	81,6
<i>Motel</i>	0	102	0	0	81,6
<i>Complejo especializado rural</i>	1	103	0,008	0,8	82,4
<i>Apart hotel</i>	5	108	0,04	4	86,4
<i>Complejo especializado spa</i>	7	115	0,056	5,6	92
<i>Hostal</i>	4	119	0,032	3,2	95,2
<i>Otro*</i>	6	125	0,048	4,8	100
	125		1	100	

Tabla N° 25<sup>55</sup>

\*Otro: Casa de alquiler, camping.

Moda: Apart cabaña.

o Pregunta 7: Habitación/ Unidad de alojamiento.

Cantidad de entrevistados: 95

<b>PREFERENCIAS EN UNIDAD DE ALOJAMIENTO</b>	Fi	%
<i>Amplitud</i>	38	40
<i>Iluminación</i>	21	22,105
<i>Insonoridad</i>	9	9,4737
<i>Vistas</i>	34	35,789
<i>Privacidad</i>	43	45,263
<i>Seguridad</i>	47	49,474
<i>Limpieza</i>	86	90,526
<i>Conservación</i>	20	21,053
<i>Decoración</i>	14	14,737
<i>Mobiliario</i>	11	11,579
<i>Calefacción y acondicionamiento térmico</i>	51	53,684
<i>Comodidad de la cama</i>	56	58,947
<i>TV</i>	38	40
<i>Teléfono</i>	7	7,3684

<sup>55</sup> Elaboración propia

<i>Radio</i>	2	2,1053
<i>Conexión a Internet</i>	18	18,947
<i>Caja de seguridad</i>	10	10,526
<i>Frigobar / heladera</i>	34	35,789
<i>Kichenette / cocina</i>	25	26,316
<i>Otros*</i>	2	2,1053

 Tabla N° 26 <sup>56</sup>

\*Otros: ventilación, TV por cable.

Moda: Limpieza.

- Pregunta 8: Sanitarios de las unidades de alojamiento.

Cantidad de entrevistados: 95

<b>PREF. EN SANITARIOS</b>	fi	%
<i>Amplitud</i>	40	42,105
<i>Iluminación</i>	20	21,053
<i>Limpieza</i>	95	100
<i>Conservación</i>	41	43,158
<i>Mobiliario</i>	14	14,737
<i>Variedad de amenities</i>	12	12,632
<i>Secador de cabello</i>	18	18,947
<i>Teléfono</i>	3	3,1579
<i>Otros*</i>	1	1,0526

 Tabla N° 27 <sup>57</sup>

\*Otros: aromatizador.

Moda: Limpieza.

- Pregunta 9: Espacios públicos.

Cantidad de entrevistados: 95

<b>PREFERENCIAS EN ESPACIOS PUBLICOS</b>	fi	%
<i>Amplitud</i>	50	52,632
<i>Iluminación</i>	34	35,789
<i>Limpieza</i>	82	86,316
<i>Conservación</i>	26	27,368

<sup>56</sup> Elaboración propia

<sup>57</sup> Elaboración propia

Mobiliario	21	22,105
Decoración	31	32,632
Calefacción y acondicionamiento térmico	48	50,526
TV	31	32,632
Internet	27	28,421
Disponibilidad de servicios sanitarios	30	31,579
Otros*	1	1,0526

 Tabla N° 28<sup>58</sup>

\*Otros: ventilación.

Moda: Limpieza.

● Pregunta 10: Servicios complementarios.

Cantidad de entrevistados: 95

<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	fi	%
Restaurante	62	65,26
Servicio de bar	53	55,79
Room service	27	28,42
Sala de TV	27	28,42
Sala de lectura	5	5,263
Servicio de lavandería y tintorería	11	11,58
Servicio de mensajería	2	2,105
Servicio de fax	1	1,053
Servicio de fotocopidora	1	1,053
Servicio de maleteros	5	5,263
Servicio de niñera	1	1,053
Salón de recreo de niños	6	6,316
Juegos infantiles	13	13,68
Parque	42	44,21
Piscina	63	66,32
Piscina climatizada	28	29,47
Piscina para niños	10	10,53
Gimnasio	8	8,421
Sauna	9	9,474
Spa	18	18,95
Cocheras cubiertas	69	72,63
Quincho	42	44,21

<sup>58</sup> Elaboración propia

<i>Asador</i>	50	52,63
<i>Instalaciones para deportes*</i>	17	17,89
<i>Instalaciones para tur. de negocios</i>	1	1,053
<i>Otros*</i>	1	1,053

Tabla N° 29<sup>59</sup>

\*Instalaciones para deportes: Tenis, futbol, volley, básquet, paddle, golf, ping pong.

\*Otros: juegos de salón.

Moda: Cocheras cubiertas.

---

<sup>59</sup> Elaboración propia



## **Anexo N° 9: ENTREVISTAS ACTORES DEL SECTRO PÚBLICO Y PRIVADO**

## **Entrevista a actores del sector privado**

- María Lorena Cazenave (en adelante MLC).

Técnica Superior en Administración de Hoteles, egresada del Instituto Superior Mariano Moreno. Ocupa el puesto de Supervisora de Recepción en el Gran Hotel Victoria de la Ciudad de Córdoba.

María Paula Galvez (en adelante MPG): Vos me habías dicho que ustedes eran un hotel de 1 estrella.

MLC: Exactamente. Nosotros estábamos categorizados en la ACT como 1 estrella. En este momento estamos recategorizando a 3 estrellas superior, de la mano de la cadena American. Entonces es como un salto bastante importante. Hemos tenido que adecuarnos, obviamente, a requerimientos de la cadena y a requerimientos de lo que dice el boletín oficial en cuando a la categorización. Pero eso todavía está en trámite. No lo tenemos todavía recategorizado en la agencia. Eso se hará una vez que el hotel esté inaugurado como corresponde, con todos los servicios que tiene que tener. Ahora estamos en un proceso como de preapertura. Tenemos algunas habitaciones operativas, no todas. El hotel tiene 107 habitaciones y estamos trabajando con 55, que se van habilitando de a poco.

MPG: ¿Tuvieron que hacer muchas remodelaciones en las habitaciones?

MLC: Sí, en realidad no se pensaba hacer tanto. Tenemos habitaciones estándar en segundo y tercer piso, y superiores en primero y cuarto piso. En primero y cuarto son habitaciones nuevas. Si vos ves son habitaciones completamente diferentes unas de otras. Si bien las del segundo y tercero son las que todavía no se han remodelado, no van a variar demasiado. Sólo la diferencia de esos dos tipos de habitaciones, para



los dos públicos con los que nos manejamos. El primero y el cuarto son las que Amerian vende, que son las superiores y el resto las vendemos nosotros a agencias, grupos...

MPG: ¿Por qué se les planteó la necesidad de cambiar la categoría del hotel?

MLC: En realidad siempre estuvo la intención. En un principio íbamos a cambiar a 2 estrellas. Se iba a hacer porque hace dos años y medio atrás, cuando el grupo de inversores compró el hotel, se planteó elevar la categoría. Lo de Amerian se dio en el medio de una manera fortuita y no pensábamos que ni si quiera ellos aceptaran. Pero bueno, el gerente trabajó diez años en Amerian, vinieron a buscarlo, les pareció que era una buena oportunidad. Es un Merit, que son los 3 estrellas del grupo Amerian. Hay uno en Rosario, el segundo es el nuestro. Nuestro hotel es un hotel que gana cien por ciento en ubicación y estamos con mucha gente...

MPG: ¿Ustedes tienen fiscalizaciones de la ACT?

MLC: Todavía no.

MPG: ¿Y mientras eran 1 estrella?

MLC: Sí, sí. Ellos vienen, fiscalizan que las tarifas que vos tenés sean las que están registradas en la agencia. Pero ahora no porque estamos en este proceso de cambio. Y hasta que no volvamos a recategorizar supongo que a fiscalización no se hará.

MPG: ¿Pero hicieron una solicitud de recategorización?

MLC: Sí, la solicitud ya se hizo. Está en proceso.

MPG: ¿Para la recategorización, han tenido algún apoyo de la ACT?

MLC: No porque lo estamos haciendo de manera independiente. Se encarga la gerencia.

MPG: ¿Qué es lo que tuvieron que incorporar para aumentar la categoría?

MLC: Nosotros por ejemplo... tener la segunda categoría de habitaciones, que tienen sommier, LCD, aire acondicionado. También salones para eventos... la parte gastronómica la ofrece Subway y Bonafide, es decir que está tercerizada, pero el servicio está.

MPG: ¿Vos consideras que con respecto a otros hoteles de la misma categoría, ustedes tienen servicios similares?

MLC: De hecho cuando la persona de comercialización empezó a trabajar con nosotros, hizo un relevamiento, y la competencia tenía muchas más cosas que nosotros. Mirábamos lo que tenían para avanzar sobre eso y ganar a la competencia o por lo menos estar a la par. Después con este cambio de American estamos mirando un poquito más allá. Porque si te fijás, no hay 3 estrellas nuevos. Tenés los de antes que no han sido remodelados, como éste, que va a quedar como nuevo. Entonces ahí tenés una ventaja importante, además de la ubicación y un buen servicio.

MPG: ¿Por qué no llegan a 4 estrellas?

MLC: Por las dimensiones de las habitaciones no llegamos. Imaginate que es muy difícil adaptar un edificio ya construido en el que no te permiten voltear paredes porque la fachada del hotel es patrimonio cultural. La Municipalidad estuvo todo el tiempo fiscalizando la obra, porque sí se puede remodelar, pero no tirar.

MPG: Te hago otra pregunta. ¿Ustedes hacen encuestas de satisfacción a los huéspedes?

MLC: Sí, pero todavía no. Al estar en obra...

MPG: ¿Hace cuánto que están en obra?

MLC: Dos años y medio, desde que se compró el hotel. Es que fue una obra muy grande...

MPG: ¿Vos crees que sería pertinente llevar adelante un proceso de recategorización para la hotelería?

MLC: A mí me parece que sí, porque una recategorización implica una mejora. Hay hoteles acá en Córdoba que se han quedado muy atrás. Y vos vas y no les da para la categorización que tienen. Entonces te obliga a decir que tenés 3 estrellas, pero tenés que ser 2, o invertir y llegar a ser un 3 estrellas como corresponde, con los requerimientos actuales. Me parece que es importante el papel que juega el órgano regulador de ir y fiscalizar que los servicios que están registrados se prestan en tiempo y forma.

MPG: ¿Vos crees que los requisitos del decreto 1359/00 son adecuados?

MLC: Me parece que hay cosas en las que se exige demasiado, como si se controlara. Me parece que se tendría que llevar un poco más a tierra y que sean cosas que puedan controlar y que la categorización sea real y que el decreto se adecue a las necesidades y a lo que el hotel tiene. Pero me parece que todo pasa por el control.

MPG: Y según tu opinión ¿Cuáles son las necesidades que ustedes tienen en el hotel?

MLC: Y de lo que todos los hoteleros se quejan, que son los impuestos. Vos sentís que el Estado no acompaña a los proyectos privados. El resto, la verdad que no tenemos mayores quejas. Tenemos buena relación con la Agencia, todo el tiempo estamos en contacto con ellos, vinieron a conocer el hotel...

MPG: Bueno Lorena, con esto sería más que suficiente. Te agradezco el tiempo.

- Diego Campana (en adelante DC).

Técnico Superior en Turismo y Hotelería, egresado de la Escuela Superior de Turismo y Hotelería Marcelo Montes Pacheco. Actualmente ocupa el puesto de Gerente General del Howard Johnson Hotel Y Casino Río Ceballos, hotel de 3 estrellas.

MPG: Diego, según lo que yo tenía entendido, este hotel cuando se inauguró era 4 estrellas, ¿verdad?

DC: No, siempre fue 3 estrellas. Al momento de hacer la inspección por la ACT en el 2004, antes de inaugurar, nos categorizaron 3 estrellas. No tengo claro el por qué no es 4 estrellas. Una de las cuestiones en las que estuve ahondando es porque no tenemos suites, la doble habitación, por un lado habitación y por el otro living. Y después en cuanto a metros cuadrados de lobby y demás estaríamos dentro de lo englobado, y metros cuadrados de habitaciones también.

MPG: ¿Y después de la inauguración, volvieron a tener inspecciones?

DC: No inspecciones para revisar la categoría. Hay inspecciones de la ACT generalmente, no vamos a poner una asiduidad. Por lo menos una vez por año o año y un poco para revisar todo, corroboran, ven el libro de sugerencias para ver si hay quejas. Hacen un buen paneo del hotel.

MPG: ¿Y ellos vienen a verificar...?

DC: Lo que hacen es hacer una inspección ocular de todo el hotel, las áreas comunes, corroboran los servicios que ofrecemos, y a lo que primero van es al libro de sugerencias.

MPG: ¿Vos crees que los hoteles de la misma categoría que este tienen servicios similares?

DC: Mirá, yo lo que veo es que en la década de los 90' se empezaron a abrir hoteles nuevos, NH Panorama, el American... y la gente compara y ve las diferencias en servicios, es notoria la diferencia. A nosotros lo que nos pasa en nuestros hoteles y en este hotel puntualmente, como los que pertenecen a la empresa nuestra, están bastante bien dimensionados en servicios. Es un poco la tendencia de la empresa brindar servicios. La verdad, en este momento tener 3 estrellas o 4 estrellas realmente no se en cuánto nos modificaría a nosotros en la atención, en los servicios... El concepto de la empresa es brindar buen servicio, buen mantenimiento y tener a los huéspedes contentos.

Después basarnos en la categoría, para nosotros no es tan relevante. Nuestra competencia acá, son hoteles que ya tienen sus años. Lamentablemente, la cantidad de años, más allá del buen mantenimiento que pueda tener, te lleva a tener problemas con los metros cuadrados de las habitaciones, con los pisos, con los baños, la bañera y demás cuestiones.

MPG: Del conocimiento que vos tenés de la hotelería, ¿crees que sería pertinente hacer una recategorización a nivel provincial?

DC: Me parece que sí. Apoyaría esto porque también ha cambiado la concepción y el pensamiento de la gente. Han cambiado los usuarios, o sea los huéspedes, y también la concepción de los mismos dueños. El tema de las estrellas tiene su interés y su importancia. Estar regido por una ley es lo ideal, pero se usa mucho ahora que el perfil del hotel se lo da cada cadena o cada propietario. Nosotros somos Howard Johnson y por ejemplo el de Córdoba Capital que es de 4 estrellas, tiene los mismos servicios. No se si ellos tienen piscina climatizada todavía, que el nuestro sí, que es 3 estrellas. Entonces el perfil que le quiere dar cada dueño hay que adecuarlo a la demanda actual.

Por ejemplo la ley habla de un TV 21 pulgadas, cosas que ya no son... Nosotros hemos puesto plasma y televisores pantalla plana. De a poco se van haciendo algunas cosas como para ir adecuándonos a nuestra demanda, que es bastante exigente. Hay muchas cosas que se hacen en un hotel, que no se si las hacés mirando la ley, sino mirando cómo evoluciona la demanda. Ahora Wi-Fi, si no lo tenés... no te digo que no funcione, pero es necesario. Como así también hay no categorizados u hosterías que son mejores que los hoteles 4 estrellas. Para mí regirse por las categorías sirve para estar dentro de la ley indudablemente, pero hay que basarse también en lo que dicta el mercado.

MPG: En caso de plantearse una recategorización por parte del sector público, ¿cuáles crees que serían las principales barreras que pondrían los hoteleros?

DC: Generalmente van a ir por la parte económica y por la parte impositiva. Como también va a depender de la concepción de cada dueño. Particularmente acá en Río Ceballos, nos pasa que los hoteles nos ven distinto por ser de la cadena Howard Johnson y en realidad por la ley estamos medidos con la misma vara. Hablando del tema de la seguridad y los incendios, actualmente es un requisito lógico y ¿cuántos hoteles no tienen detectores de humo? Por cuestiones como estas, considero que es necesaria una readecuación para que se haga una unificación de criterios. Y seguramente habrá oposición, de gente que son hoteleros de toda la vida...

MPG: Y con respecto a la relación con la ACT ¿qué tipo de contacto tienen?

DC: Al estar inscripto como establecimiento registrado, participamos en las acciones de promoción que realice la ACT. Y sí, sí tenemos contacto....

MPG: Como para cerrar, ¿Cómo ves como hotelero la ley que regula los alojamientos?

DC: Creo que las cuestiones legales tienen que existir, por supuesto. Pero nuestro hotel estoy seguro que no se hizo siguiendo la ley. Si se hubiera hecho siguiendo la ley, quizás hubiera habido una planificación para llegar a las 4 estrellas. ¡Creo que la base es responder a la demanda y seguirla!

MPG: Bueno Diego, agradezco mucho tú tiempo.

- Erik Debarre. (en adelante ED)

Arquitecto. No posee estudios formales en hotelería o turismo, pero se dedica a la actividad hotelera desde hace 20 años. Actualmente ocupa el puesto de Gerente General del Holiday Inn Córdoba, hotel de 5 estrellas.

MPG: ¿Ustedes están habilitados como hotel 5 estrellas?

ED: Sí.

MPG: ¿El Certificado de Habilitación de Alojamiento Turístico (CHAT) cuándo vence?

ED: No sé. Pero cuando vence lo vamos renovando.

MPG: ¿Vienen a hacer inspecciones de la ACT?

ED: Sí, viene cada vez que renovamos la habilitación y hacen el relevamiento. Verifican el estado de la propiedad y que concuerden los servicios que tenemos con lo que declaramos.

MPG: Además de las fiscalizaciones, ¿tienen algún otro tipo de relación con la ACT?

ED: Y, con la ACT la promoción del destino Córdoba. Prestamos apoyo permanentemente.

MPG: ¿Usted tiene conocimiento del Decreto 1359/00, que regula los alojamientos?

ED: Sí.

MPG: ¿Considera que los requisitos y exigencias que establece son adecuados o necesitaría alguna modificación?

ED: Me parece que debería ser un poco más específico, porque veo que últimamente se inauguran hoteles 3 estrellas que por ahí tienen características de 4. Creo que debe haber determinada amplitud en eso que permite a la gente posicionarse como quieren. Es decir, para poder aprovechar los beneficios de la Ley de Fomento Turístico, que hoy

están abocados al desarrollo de la hotelería 3 estrellas. Se construyen hoteles como Orfeo, Quórum y demás, que no son exactamente 3 estrellas. O no por los menos los 3 estrellas preexistentes. Hay que terminar de definir. O Quórum y Orfeo son 3 estrellas, o Felipe II y Virrey son 3 estrellas. Yo creo que estos últimos lo son. No los nuevos.

MPG: Usted como hotelero, ¿cuáles cree que son las necesidades del sector?

ED: Mirá, yo creo que el área pública está funcionando bastante bien en lo que se refiere a la generación de una identidad para Córdoba, que no se había explotado. Se definió focalizarse en las Estancias Jesuíticas, en el patrimonio histórico de Córdoba. Creo que es eso lo que se debe hacer desde la ACT, definir una identidad y trabajar sobre ella. Y por otro lado trabajar en conjunto entre el gobierno provincial y los municipios, que en cierta forma también se está haciendo. El tema es perpetuarlo en el tiempo a pesar de los cambios de gobierno.

En el aspecto administrativo, se podría decir, creo que la ACT tiene que trabajar sobre la Ley de Fomento Turístico. Creo que la hotelería en Córdoba ha ido creciendo en función de esa ley, y el empresariado se ha focalizado en tomar los beneficios de esa ley y no ha ido creciendo en función de la demanda. Por lo cual creo que hay más oferta que demanda. Si la hotelería creciese atada a la demanda, creo que para todos sería bastante más fácil. Caso contrario van a seguir apareciendo hoteles que dicen que son 3, pero en realidad son 4, desvirtuando el mercado. Y al cabo del tiempo, cuando el hotelero se termine de dar cuenta que es un negocio difícil, no van a reinvertir en sus establecimientos. La falta de reinversión va a hacer que los hoteles que hoy se ven nuevos, terminen siendo el Dorá, el Nogaró, el Crillón de aquella época, que como no se les reinvirtió terminaron siendo lo que fueron.



MPG: ¿Usted cree que sería pertinente realizar una recategorización de los alojamientos?

ED: Sí, yo creo que sí.

MPG: ¿Y cuáles cree que serían las barreras para lograrlo?

ED: Barreras no debiera haber. Pero es difícil lograr el consenso. Yo creo que la ACT entiende que mostrar que el turismo es próspero en Córdoba, es mostrar que cada vez se hacen mayor cantidad de establecimientos hoteleros. Y eso no es así. En realidad lo que muestra que el turismo es próspero, es que Córdoba tenga los hoteles que necesita, con altos niveles de ocupación y muy buenas tarifas. Córdoba es una plaza hotelera que tiene un retraso tarifario desde hace treinta años o más. Y nunca se pudo equiparar con Buenos Aires, con Salta, con Mendoza, con el sur del la Argentina. Y no tiene explicación eso, salvo que siempre existió una sobreoferta. Tenemos unas de las tarifas más bajas del país.

MPG: Desde la parte privada, ¿cree que sería bien tomada la recategorización?

ED: Siempre y cuando sea viable la recategorización para los hoteleros, sí. Es más, yo creo que la Ley de Fomento Turístico, hoy por hoy, en lugar de fomentar el crecimiento de la hotelería en Córdoba, de la Ciudad de Córdoba te hablo, para la provincia es aplicable todavía, porque creo que falta desarrollo hotelero en los valles. Pero esa ley en la ciudad, hoy se tendría que tornar en una ley que favorezca la reinversión. Entonces, el hotelero se vería con un beneficio para reinvertir y reagornar los hoteles. Como éste, que tiene ya diez años, Sheraton tiene doce años aproximadamente. Ya necesitan una reinversión. Que esta semana lo vas a leer en el diario, lo estamos haciendo con dinero nuestro, sin créditos, genuino. Pero si la provincia fomentara eso de una transformación de la Ley de Fomento, por ahí podríamos haber comenzado antes.

MPG: ¿Esta reinversión surge por exigencia de la cadena o por iniciativa propia de ustedes?

ED: Un mix. La cadena cambia el formato de su marca. Hace una marca más fresca, más actual. Y ese cambio de formato en el isologotipo, lleva aparejado una serie de cambios más que hacen a la comodidad del huésped. Como es el caso de los acolchados, de las duchas, los LCD, las cortinas del baño... No exigen nada en áreas públicas, pero nosotros lo estamos haciendo, el aspecto del lobby, pisos, alfombras...

MPG: ¿Usted cree que el sector hotelero en Córdoba está bien posicionado con respecto a otros destinos a nivel nacional?

ED: Sí, yo creo que sí. No es comparable a Buenos Aires, porque si hablás de hotelería 5 estrellas en Buenos Aires es distinta. Por ende, los servicios de lo 5 de Buenos Aires no los brindamos acá, porque con el nivel tarifario que manejamos nosotros no se puede. Y con el flujo de turistas y clientes, las realidades son absolutamente diferentes.

MPG: Bueno Erik, con esta información es suficiente. Muchas gracias

- Diego Filippi. (en adelante DF)

Técnico Superior en Administración de Hoteles, egresada del Instituto Superior Mariano Moreno. Actualmente ocupa el puesto de Gerente de Operaciones de Orfeo Suites Hotel de la Ciudad de Córdoba, hotel de 3 estrellas.

MPG: ¿Este hotel desde el inicio tuvo 3 estrellas?

DF: Sí. 3 estrellas superior le llamamos nosotros.

MPG: ¿Por qué no llegan a la cuarta?

DF: Nunca investigué mucho el tema. Pero imagino que debe ser por los salones.

MPG: ¿No sé si conocés el decreto 1359/00 que regula los alojamientos?

DF: La verdad que lo he leído hace mucho. Pero es cuestión de metros cuadrados más que nada.

MPG: ¿Y crees que todavía es aplicable o debería hacerse una modificación?

DF: Sin duda que debiera aggiornarse. Hay que actualizar todas las cosas, lógicamente. Pero es tarea de la parte pública.

MPG: ¿Ustedes tiene normalmente fiscalizaciones de la ACT?

DF: Al principio, cuando abrís el hotel. Ahí te hacen una verificación. Miden los metros cuadrados y eso.

MPG: ¿Y mantienen algún tipo de contacto con la ACT?

DF: Poco...

MPG: Con respecto a los hoteles que están englobados dentro de una misma categoría, ¿vos crees que están equiparados?

DF: No, no está equiparado para nada. Vos ves los 3 estrellas que tenemos nosotros y los 3 estrellas que puede haber por el centro y sin duda que no. De hecho nosotros tenemos ese problema. Cuando a nosotros nos preguntan cuántas estrellas tenemos, son 3. Y en la ACT, cuando ves el listado de hoteles, estamos dentro de los 3 estrellas. Pero en realidad estamos a la altura de un 5 estrellas tranquilamente con las instalaciones que tenemos. O un 4 estrellas porque no tenemos algunos servicios, suponte. A nosotros no nos beneficia esta situación, porque en todos lados donde estamos dados de alta, estamos como 3 estrellas y el cliente que va a buscar algo 3 estrellas, cuando ve el precio del hotel, se asusta porque el hotel cobra como un 4 o un 5 estrellas. Nosotros vemos ese problema. Nos dan de alta en un segmento donde no coincidimos. Y quien busca un 3 estrellas, no es éste hotel lo que está buscando. Y choca contra el precio.

MPG: Vos como hotelero, ¿qué necesidades ves que tiene el sector?

DF: Yo creo que más que nada... y creo que se está haciendo, se está viendo un cambio. La gestión actual me parece bastante buena. Ahora empezás a ver desarrollo turístico y eso es lo que me parece que deben hacer. Desarrollar a Córdoba como un lugar turístico para que venga gente.

MPG: ¿Vos crees que es pertinente llevar adelante un proceso de recategorización?

DF: Sí, claro. Sería bueno. Habría que ver como es el impacto. Habría que ver por qué no se invirtió. Si es por una cuestión de que no les ha ido bien o por sacar la plata de la empresa. Y también si no se ha podido por la falta de proyección del Estado; falta de políticas de incentivo de este tipo. Habría que ver, yo creo que sería bueno.

MPG: ¿Crees que habría muchas barreras?

DF: Sin duda. Encontrarías barreras a morir.

MPG: Ustedes después de la inauguración, ¿hicieron alguna remodelación?

DF: Constantemente. Hay cambios constantes porque la empresa en su conjunto tiene esa particularidad y esa visión. Se está cambiando y reinvertiendo constantemente. Acá en el hotel se hizo la pileta, más habitaciones, el desayunador, salas, oficinas, nuevo ingreso a la cochera cubierta. Se reinvierte constantemente. Y en cuestión de mantenimiento, todo el tiempo se está poniendo plata encima. Pintura, arreglo de los muebles...

MPG: Diego, te agradezco por tu tiempo. Ya con esto es suficiente.

## **Entrevista a actores del sector público**

- José Páez Allende (en adelante JPA)

Director de Inversiones y Servicios Turísticos de la Agencia Córdoba Turismo S.E.M.

MPG: Como le contaba, el producto de mi tesis es una propuesta de recategorización, que por lo que veo podría ir de la mano con lo que están haciendo de plantear una modificación de la normativa.

JPA: Yo desconozco si su propuesta va de la mano con este... Va en el sentido de que usted observa como nosotros también la necesidad de generar cambios que se aggiornen de alguna manera a las realidades que se están viviendo. De eso se trata un poco la cuestión. Lo que es importante es que se generen proyectos, que sean trabajados, analizados y consensuados, de forma tal que sienten las bases para un nuevo escalón en el desarrollo de la industria hotelera o del alojamiento, porque no es sólo hotelera, sino que cuando hablamos de hotelería estamos hablando de todas las modalidades, de un concepto de alojamiento turístico formal.

MPG: ¿Y cómo manejan las asignaciones de categorías?

JPA: Depende.... En términos generales los grandes emprendimientos vienen acá y se plantea una solicitud de factibilidad y de localización, presentan un anteproyecto. Entonces de alguna manera se va generando una "precategorización". Que en realidad no tiene ninguna validez. Pero de construirse tal cual fue presentado, ese emprendimiento seguramente va a ser "x" modalidad, con "tal" categoría.

Y hay otros establecimientos, que simplemente a alguien se le ocurre hacer un complejo, lo empieza, lo hace, no pasa por la agencia, está mal asesorado o a veces bien. Pero sí por lo menos no cumple con la normativa por no venir previamente. Y después, llega un momento que

ya sea por inspecciones nuestras que salimos y detectamos que tiene un establecimiento no inscripto, o por algún otro tipo de cuestiones, lo cierto es que viene a categorizarlo. Entonces vamos, lo inspeccionamos, y de acuerdo a lo que se observa en los relevamientos, se determina la modalidad y la categoría de lo que ya está construido.

MPG: También quería consultarle por la ley de fomento, ¿actualmente la están aplicando?

JPA: si si...

MPG: ¿Los prestadores se interesan en los beneficios impositivos y crediticios?

JPA: Si bien entre las herramientas de la ley figura el crédito en condiciones de fomento, en realidad la ley no se utiliza por esa vía. Si por la vía de los beneficios impositivos, a través de 2 mecanismos: la exención y el diferimiento. Entonces depende de si es en la etapa de inversión o de explotación, depende del establecimiento; depende de la categorización; depende de la localización. Va a poder aplicarse una cosa, la otra o las 2. ¿Se entiende?

En cambio el crédito en condiciones de fomento no se da, no tiene aplicación prácticamente ese punto. Los créditos no los da el gobierno, por eso es que no lo hace. Los dan los bancos y en función de determinadas cuestiones variables que nosotros no podemos manejar. Entonces digamos, lo que fue una intención hace 25 años cuando se hizo la ley, hoy es inaplicable en ese sentido. Entonces no es manejable ese tema. Lo que hay muchas veces son planes de financiamiento para diversos tipos de emprendimientos. El gobierno saca líneas de créditos donde genera puntos de subsidio sobre las tasas que dan los bancos. Por ejemplo para construcción de hoteles de "tales" categorías, el gobierno va a subsidiar 2 o 3 puntos sobre la tasa que tenga tal banco. Son ayudas, son estímulos.

MPG: ¿O sea que se dan en momentos puntuales?

JPA: Son líneas q tienen una aplicación por un tiempo.

MPG: ¿Están vigentes actualmente?

JPA: No, hoy no están vigentes porque las tasas son muy altas. Entonces hay vigencia, pero inaplicable. La única que tiene aplicación en este momento realmente es el CFI, que tiene tasas bajas, pero montos bajos. Sirven para terminar algo o adquirir un bien para prestar un servicio diferenciado. No para construcción. Son montos chicos.

MPG: ¿Tienen casos de hoteles que estén funcionando, que hagan remodelaciones y que acudan acá para obtener estos beneficios de la ley?

JPA: Si por supuesto. Eso corresponde al artículo 3 inciso b de la ley 7232. Fundamentalmente tienen que cumplir los requisitos establecidos en la ley y en su decreto reglamentario. Entre ellos el ascenso de categoría del negocio.

MPG: ¿Si se diera la modificación de la normativa que están preparando, cree que habría muchas barreras desde sector hotelero para adecuarse?

JPA: No. Primero porque todas las normas se hacen para los hoteles que vengán para adelante. Los que están para atrás se les va a pedir una actualización de los servicios, no de las medidas. De hecho, este decreto, el 1359 ya lo pide con respecto al anterior. De alguna manera todos los decretos lo que hacen es exigir la prestación del servicios para mantener la categoría, pero no de las medidas. Porque no se pueden voltear todas las habitaciones para agrandarlas, sería fuera de la lógica.

MPG: ¿Y no tienen problema con los hoteles nuevos, que tienen más exigencias que los antiguos?

JPA: A ver, en dimensiones por ahí se da, en los servicios....Esto es así, hace 20 años el mejor auto que producía Peugeot era el 504, hoy es otro vehículo que no tiene nada que ver con lo que era el 504 de

aquella época. Por bueno que haya sido el 504 en ese momento, es incomparable o no se puede asemejar con los vehículos que producen hoy. ¿Estamos de acuerdo?

MPG: Si por supuesto.

JPA: En esto pasa lo mismo. La estructura del establecimiento no la puedes cambiar, pero si puedes exigirle a los hoteles antiguos que cumplan los requisitos mínimos para cada clase y categoría. ¿No se si fui claro en el ejemplo?

MPG: Si, si, pero por ejemplo para el caso de las habitaciones para discapacitados....

JPA: Eso es una cuestión muy simple. Eso es una adaptación. Adaptar una habitación o un baño no es problema. Si adaptar todo un hotel. Agrandar una puerta, dar los espacios de circulación o movilidad, la altura de la cama.... El problema es si tenés que modificar las dimensiones de todas las habitaciones y de todos los baños. Es un trabajo diferente. Por eso lo que se exige en un cambio de norma es el cumplimiento de los servicios, más no el tema de tema de las dimensiones, que pueden cumplirse o no, pero no las podés exigir por una cuestión de razonabilidad.

MPG: ¿Pero tienen ustedes la autoridad para exigir al hotelero que se adecue a los requisitos, sino bajar la categoría?

JPA: Absolutamente. Lo que pasa es que todas estas cosas uno trata de concensuarlas. Nosotros fiscalizamos más de 2000 hoteles. La hotelería en Córdoba representa un sector muy importante, que es aproximadamente el 20% de la oferta nacional. En una sola jurisdicción es mucho ¿no?

MPG: ¿Y las fiscalizaciones las realizan durante todo el año?

JPA: A lo largo de todo el año. Depende de cada establecimiento. Hay establecimiento que merecen visitas periódicas, otros que no. Primero



tenemos prioridades en esto, que es tratar de incluir todo lo que esta fuera del sistema, para después tratar de controlarlo desde dentro. Habitualmente uno escucha quejarse que la gente que paga sus impuestos y que tiene todo en orden, es la que más perjudican porque es la que controlan. Y el resto que están todo en negro..... Bueno nuestra política ha sido a lo largo de los años al revés, agarrar a los que están en negro. Entonces en este sentido, la política de fiscalización ha sido tratar de incorporar a los establecimientos que están fuera del sistema, categorizarlos, etc. Y fuimos y accionamos puntualmente contra los establecimientos inscriptos cuando hay denuncias, quejas o evidencias de un mal servicio, de malas prestaciones, de malas praxis. Frente a eso accionamos más sobre los establecimientos inscriptos. Pero nuestra principal política es la inclusión de los que están fuera del sistema.

MPG: ¿Usted considera que el mercado hotelero de la Provincia de Córdoba es competitivo con respecto la del resto del país?

JPA: Si absolutamente. Pasa que la provincia es muy compleja desde punto de vista turístico, mucho más que la mayoría de las provincias del país. Pero habría que analizar caso por caso o segmento por segmento.

Al tener una legislación exigente, las categorías no son muy altas. Pero son mucho mejores los hoteles 2 estrellas de acá, que un hotel 3 estrellas en cualquier otro lado. Ahora, los otros se ofertan como 4 y estos como 3. Entonces hay una cuestión de marketing que juega en contra. Si vemos la competitividad por como es el servicio, te diría que sí. Esta es una de las legislaciones más exigentes del país. Fue tomada como base para muchas de las legislaciones que hay hoy vigentes.

Y hay otro tema, nosotros tenemos q legislar para una realidad compleja. Al generar normas para una realidad compleja, tenés que tratar de abarcar a la mayoría de las cuestiones. Cuando trabajas sobre un destino focalizado, local, la reglamentación es mucho más fácil,

porque la determinación de todas las posibilidades es diferente. Acá hay hoteles 3 estrellas en La Cumbrecita a 1000 y pico de metros de altura que no quieren aire acondicionado. Y también otros en la Ciudad de Córdoba, con 45 grados de calor, que si lo necesitan. ¿Entonces se necesita o no el aire acondicionado? Y no se puede decir para este si y para este no.

MPG: ¿Y cómo manejan esto?

JPA: Se exige, se determina, se generan consensos. Esto es a lo que me refiero cuando te hablo de realidades complejas. Tenés establecimientos en el norte, en las ciudades, en la sierra o en la llanura. De alguna manera hay que buscar como compatibilizar todas estas realidades. Por eso no es fácil hacer una nueva reglamentación. No es fácil, pero se puede. Nosotros ya tenemos el borrador que conformará un documento de trabajo sobre el cual después con todas las asociaciones hoteleras y otro tipo de instituciones nos sentaremos a trabajar y a ver punto por punto donde están las cosas buenas y las cosas malas. Pero puede sufrir algunas modificaciones.

MPG: ¿Cuándo tienen pensado presentar el proyecto?

JPA: Depende más de otras cuestiones...

MPG: ¿Lo hicieron acá en la agencia?

JPA: Lo hicimos en la agencia. Yo personalmente.

MPG: Y con respecto a lo que hablábamos recién de las diferencias entre los establecimientos, a la hora de otorgar la categoría, ¿tienen en cuenta la particularidad de cada establecimiento?

JPA: No, se toma en general. Las leyes hay que cumplirlas. En el momento en que a una ley no se la haga cumplir, entra a jugar la arbitrariedad del funcionario, y ahí se pierde toda transparencia. Yo llevo 11 años acá y hace 11 años que lo único que hacemos es hacer cumplir la norma. Y si hay que plantear alguna excepción por

incumplimiento no voluntario, porque realmente hay una cuestión de impedimento físico, en cada resolución se deja planteado cual es el problema y porque se toma esa medida de excepción. Pero la ley hay que cumplirla, para eso está. Vos imaginate que cuando yo me hice cargo de este tema, había 800 establecimientos inscriptos, hoy hay mas de 2000. Si hemos inscripto 1200 establecimientos sin problemas, es porque hemos actuado dentro del marco de la ley.

MPG: En cuanto a la satisfacción del turista ¿ustedes hacen encuestas?

JPA: Las hacen las localidades, los municipios, más que nosotros. Yo lo que te puedo decir es que el nivel de quejas ha disminuido sensiblemente en los últimos 5 o 6 años. A partir del año 2003, 2004, después del quiebre del año 2001, 2002 fue un año de reacomodarse, en 2003 empezamos un proceso de reconversión. Los primeros frutos se empezaron a ver en el 2003, 2004. Yo creo que cambiaron algunas cuestiones que tienen que ver con la óptica del turismo. La gente se empezó a dar cuenta de la necesidad de generar mejores prestaciones. Los prestadores han ido día a día despacito dándose cuenta de muchas cuestiones vinculados a lo que es la prestación del turismo, lo que es ser un receptivo, lo q es ser un prestador de servicios básicos, lo que son los conceptos vinculados a la calidad. Me da la sensación de q hay un trabajo de internalización de lo que es la responsabilidad del ejercicio de la prestación del servicio de alojamiento. En términos generales han disminuido enormemente los niveles de quejas que recibimos acá. Hablo de quejas fundadas. Quejas siempre hay. El cliente de hotel es un cliente difícil, que quiere pagar poco y exige mucho. Es complicado. Pero las quejas han bajado y eso es un buen síntoma.

MPG: El perfil que quieren darle a Córdoba, ¿está relacionado con esta intención de modificar la legislación?

JPA: Si por supuesto. Córdoba se ha caracterizado a lo largo de los años por ser una provincia que trabaja sobre el turismo interno, reservándose un espacio chiquito para el turismo internacional. A partir del año 2000 con el tema de las Estancias Jesuíticas hubo un quiebre del posicionamiento en el exterior, con un producto fuerte. Este tipo de cuestiones ayudan a que se incremente el turismo internacional en relación a la masa crítica del turismo nacional. Hace 10 o 12 años atrás, Córdoba participaba en un 3% del turismo global, y hoy estamos en el orden del 5,5% o 6%. Eso es el trabajo de los últimos 10 años. Basado en un tema de precios, por ser más barato, pero Córdoba fue capaz de trabajar en distintos campos, en generar productos específicos para ser vendidos en mercados específicos. Me refiero a Estancias Jesuíticas, El Che, el golf, congresos, temas culturales, turismo idiomático... La conectividad, el desarrollo de rutas, las conexiones aéreas. Todo ayuda. Por último la pronta inauguración del tramo final de la autopista Córdoba - Rosario va a generar otro quiebre. Porque va a permitir traslado por fines de semana con rutas más seguras, más rápidas.

MPG: Por último quiero preguntarle ¿si cree que el Gobierno de la Provincia toma al turismo como una actividad importante?

JPA: Claro que sí. El turismo es la segunda actividad económica sectorial de la provincia, después de la granaria. Es un sector importantísimo que emplea mucha mano de obra, que tiene una inversión fuerte, que tiene una distribución de la riqueza muy importante. Por ejemplo el alojamiento emplea 20.000 personas directas. Es decir que es absolutamente importante. Tiene esa consideración.

MPG: Bueno no le voy a robar más tiempo, Le agradezco mucho por recibirme.

- Aldo Giommetti (en adelante AG)

Director de Turismo de la Municipalidad de Córdoba.

MPG: Me imagino que conoce el decreto 1359/00. ¿Usted cree que las exigencias que tiene para las distintas clases y categorías son adecuadas?

AG: Lo primero que habría que ver es que el decreto ha quedado obsoleto en el tiempo, porque hoy en la ciudad y en la provincia tenemos nuevas categorías de alojamiento. En esa ley por ejemplo no aparecen los hostels, los hoteles boutique. Entonces tenemos como un desfase con la realidad de hoy del mercado. Yo creo que cuando se creó en su momento estaba acorde. Lo que sí, en una nueva ley, aparte de incluir las nuevas categorías que existen, habría que recategorizar toda la hotelería existente que está desfasada en el tiempo. Hoy tenemos hoteles 2 o 3 estrellas que ya no cumplen con las normas y que no se han actualizado, y la ley ya tendría que, de acuerdo a los avances, tener en consideración otro tipo de servicios, como por ejemplo internet Wi-Fi.

MPG: ¿Entonces usted cree que sería necesario hacer un nuevo decreto?

AG: Hay que hacer una nueva ley, que habría que adecuarla a las nuevas exigencias del mercado. Incluso hemos hablado con la ACT, hemos tenido reuniones por este tema.

MPG: ¿Ustedes realizan inspecciones en los alojamientos?

AG: No tenemos poder de policía. Es de la provincia.

MPG: Y a nivel municipal, ¿usted ve que los alojamientos respetan o no las exigencias que tiene este decreto?

AG: Y hay de todo un poco...

MPG: Con respecto al sector hotelero en general, ¿usted lo ve como competitivo con respecto al resto del país?

AG: El mercado de Córdoba es competitivo. Pero el problema que tiene es que es el mercado más barato del país. No nos podemos

posicionar con precios. Tenemos hoteles de categoría, de los 90'. Se han abierto muchos hoteles de categoría por una política de exención impositiva para los 4 y 5. Hoy es para los 3, entonces se está reposicionando. A mí lo que me parece que habría que pelear es una ley para actualización de los hoteles, para reformas para hoteles que ya están y que a pesar de que es un problema de ellos, que no invirtieron en su momento para mantener la categoría de hotel, darles una mano para que se agiornen y no queden en el tiempo totalmente desfasados. Hoy tenemos en la ciudad 5, 6 proyectos de grandes hoteles. Tenemos un buen posicionamiento, ha mejorado mucho la hotelería en Córdoba de los 90` a esta parte.

MPG: ¿Cuáles considera que son las causas de las tarifas bajas?

AG: Quizás porque hay más plazas de las que se necesitan. Este año los hoteles están trabajando en un 70% o 75%, que es un buen promedio. Yo creo que la competencia siempre sirve. Pero habría que generar más actividad en la ciudad para que haya más turismo, porque acá en Córdoba se sustenta mucho con corporativo.

MPG: Con respecto a los hoteleros, ¿cuáles son sus mayores demandas o quejas?

AG: Y hoy el tema en el que estamos trabajando principalmente es el de los hostels. Hay muchos que no están inscriptos. Como no figuran en el decreto, no hay parámetros claros para categorizarlos. Y También me parece que la ciudad tiene que desarrollar un plan de promoción con más fuerza.

MPG: En función de lo que me viene diciendo, ¿cree que sería pertinente hacer un proceso de recategorización?

AG: Yo creo que sí, que habría que hacer una nueva ley, ver lo que hay, juntarse con las asociaciones, y ver de recategorizar. Hay hoteles que eran 4 estrellas y ya no son más 4 estrellas. No le pusieron dinero en muchos años lamentablemente. A lo mejor si llegar a un acuerdo con

las asociaciones y dar 3 estrellas, a partir de ahora y por cinco años tenés “x” incentivo, si vos invertís “tanto” en el hotel, te vamos a dar “tanto” en impuestos, y cuando termines la inversión, te volvemos a categorizar. Hay hoteles que se quedaron en el tiempo. Si vos hacés una inversión, estás obligado a mantenerla y a reinvertir por lo menos cada cinco años. Los hoteleros tienen que aggiornarse a los tiempos, tienen que tener un plan de actualización o de refacción por lo menos cada cinco años. Pero bueno, nosotros no tenemos el poder de policía para eso. Es competencia de la provincia.

MPG: Y si se hiciera, ¿cuáles crees que serían las barreras que habría?, ¿habría muchas barreras?

AG: Mirá, yo creo que no, que los hoteleros están conscientes que la recategorización es necesaria para poder competir, para que el mercado crezca. Lo que sí creo es que hay que darle incentivos para que se acomoden. Hay que darle un marco, más allá de que el error haya sido o no del empresario, para aggiornarse a los tiempos y no perder lugar frente a los nuevos hoteles. Sino, el que hace veinte años que está y nunca reinvirtió, en algún momento va a tener que cerrar.

MPG: ¿Por ejemplo qué incentivos?

AG: Y yo creo que impositivos, sí. En las reuniones en la asociación, todos los hoteles chicos ponen en el tapete esto. Que los beneficios son para construir y no para refaccionar. Habría que tener un incentivo para los que refaccionan también. Para darles la misma posibilidad. Me parece que estaría bien encaminado y que los hoteleros lo verían bien. Para que mejore el mercado y los precios sean acordes.

MPG: Bueno, no le robo más tiempo. Muchas gracias.



## **Anexo N° 10: ISOLOGOTIPO**







Imagen N° 2<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Elaboración propia.

## 12) Bibliografía Consultada y Otras Fuentes de Información

### **Soportes Impresos**

- DOMINGUEZ DE NACAYAMA, LÍA: *Relevamiento Turístico*. Santa Fe, Argentina. Ed. Centro de Estudios Turísticos. 3º Edición: 1993.
- GARRIDO BUJ, SANTIAGO: *Dirección Estratégica*. D.F., México. Ed. McGraw – Hill. 2003.
- HAIR JOSEPH F., BUSH ROBERT P., ORTINAU DAVID J.: *Investigación de Mercados*. D.F., México. Ed. McGraw – Hill Interamericana. 2º edición: 2004.
- HERNÁNDEZ DÍAZ, EDGAR ALFONSO: *Planificación Turística: Un Enfoque Metodológico*. D.F., México. Ed. Trillas. 2001.
- KOTLER, PHILIP: *Dirección de Marketing, la Edición del Milenio*. D.F., México. Ed. Pearson Educación. 2001.
- LAZZATI, SANTIAGO: *Management; Funciones, Estilos y Desarrollo*. Ed. Macchi. 1991.
- MCINTOSH R.W., GOELDNER C.R. y BRENT RITCHIE J.R.: *Turismo Planeación, Administración y Perspectivas*. D.F., México. Ed. Limusa Wiley. 2º edición: 1999.
- MINTZBERG, HENRY: *El Proceso Estratégico: Conceptos, contextos y Casos*. Ed. Pearson Educación. 1997.
- OMT (Organización Mundial del turismo): *Introducción al Turismo*. Madrid, España. Ed. Egraf. 1º edición: 1998.
- SCHLÛTER, REGINA G.: *Investigación en Turismo y Hotelería*. Buenos Aires, Argentina. Ed. CIET. 2005.
- THOMPSON A.A., STRICKLAND A.J.: *Administración Estratégica; Textos y Casos*. Ed. McGraw – Hill. 2004.
- Dirección de Inversiones y Servicios Turísticos de la Agencia Córdoba Turismo S.E.M.: *Guía de Orientación para Inversores Turísticos*. Córdoba, Argentina. 2007.

- Agencia Córdoba Turismo S.E.M.: *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable Córdoba*. Córdoba, Argentina. 2005.
- Córdoba, Argentina. *Ley régimen de actividades de interés turístico especial N° 6483/80*. Boletín Oficial 16/12/1980.
- Córdoba, Argentina. *Decreto reglamentario N° 1359/00*. Boletín Oficial 12/09/2000.
- Agencia Córdoba Turismo S.E.M.: *Registro hotelero y de campamentos de las áreas turísticas y rutas de acceso*. Córdoba, Argentina. 2009.
- Córdoba, Argentina. *Ley de turismo de la Provincia de Córdoba N° 5457*. Boletín oficial 27/11/1972.
- Córdoba, Argentina. *Ley de fomento turístico N° 7232*. Boletín Oficial 15/01/1985.
- Córdoba, Argentina. *Decreto reglamentario N° 4557/85*. Boletín Oficial 23/08/1985.
- Agencia Córdoba Turismo S.E.M: *Córdoba calidad turística*. Córdoba, Argentina.
- Agencia Córdoba Turismo S.E.M: *Estatuto*. Córdoba, Argentina. 07/04/2004.

### **Soportes Digitales**

- Agencia Córdoba Turismo (web en línea), <[www.cordobaturismo.gov.ar](http://www.cordobaturismo.gov.ar)>. (Consulta mayo 2009).
- Wikipedia, la enciclopedia libre (web en línea) <[es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org)>. (Consulta mayo 2009).
- Portal bioceánico (web en línea). <[www.portalbioceanico.com/co\\_turismoglobal\\_inventario\\_atractivos\\_docca01.htm](http://www.portalbioceanico.com/co_turismoglobal_inventario_atractivos_docca01.htm)>. (Consulta marzo 2010)

- Holiday Inn Córdoba Hotel (web en línea), <[www.holidayinncba.com.ar](http://www.holidayinncba.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Interplaza Hotel (web en línea). <[www.interplazahotel.com.ar](http://www.interplazahotel.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Sheraton Córdoba Hotel (web en línea). <[www.starwoodhotels.com/sheraton](http://www.starwoodhotels.com/sheraton)>. (Consulta julio 2010).
- Amerian Hotel (web en línea). <[www.amerian.com](http://www.amerian.com)> (Consulta julio 2010).
- Hotel de la Cañada (web en línea). <[www.hoteldelacaniada.com.ar](http://www.hoteldelacaniada.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Hotel Dr. Cesar C. Carman (web en línea). <<http://www.hoteldrcesarcarman.com.ar/>>. (Consulta junio 2010).
- Ducal Suites Hotel (web en línea). <[www.hotelducal.com.ar](http://www.hotelducal.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Nh Panorma (web en línea). <[www.nh-hoteles.es](http://www.nh-hoteles.es)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Nh Urbano (web en línea). <[www.nh-hoteles.es](http://www.nh-hoteles.es)>. (Consulta julio 2010).
- Windsor Hotel & Tower (web en línea). <[www.windsortower.com](http://www.windsortower.com)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Las Lajas (web en línea). <[www.hotelaslajas.com.ar](http://www.hotelaslajas.com.ar)>. (Consulta junio 2010).
- Hotel Pinares del Cerro (web en línea). <[www.pinaresdelcerro.com.ar](http://www.pinaresdelcerro.com.ar)>. (Consulta junio 2010).
- Portal del Lago Hotel (web en línea). <[www.portaldelago.com.ar](http://www.portaldelago.com.ar)>. (Consulta junio 2010).
- Hotel Nortomarza (web en línea). <[www.hotelnortomarza.com.ar](http://www.hotelnortomarza.com.ar)>. (Consulta junio 2010).

- Hotel Tomaso di Savoia (web en línea). [www.cordobaserrana.com.ar/lafalda/tomasodisavoia.htm](http://www.cordobaserrana.com.ar/lafalda/tomasodisavoia.htm). (Consulta junio 2010).
- Crowne Plaza Córdoba San Miguel, Golf. Spa & Conventions Hotel (web en línea). [www.cplazacordoba.com](http://www.cplazacordoba.com). (Consulta junio 2010).
- Opera Hotel (web en línea). [www.operahotelrio4.com.ar](http://www.operahotelrio4.com.ar). (Consulta junio 2010).
- Hotel Del Fundador (web en línea). [www.hoteldelfundador.com.ar](http://www.hoteldelfundador.com.ar). (Consulta junio 2010).
- Hotel Costa Azul (web en línea). [www.hotelcostazul.com.ar](http://www.hotelcostazul.com.ar). (Consulta julio 2010).
- Apart Hotel Riviera (web en línea). [www.aparthotelriviera.com.ar](http://www.aparthotelriviera.com.ar). (Consulta junio 2010).
- Hotel Nuevo Avenida (web en línea). [www.carlospaz.com/nuevoavenida](http://www.carlospaz.com/nuevoavenida). (Consulta julio 2010).
- Howard Johnson Río Ceballos Hotel y Casino (web en línea). [www.cetsa.com.ar](http://www.cetsa.com.ar). (Consulta julio 2010).
- Howard Johnson Hotel y Casino Río Cuarto (web en línea). [www.cetsa.com.ar](http://www.cetsa.com.ar). (Consulta julio 2010).
- Panaholma Sierras Hotel (web en línea). [www.panaholmasierras.com/panaholma.html](http://www.panaholmasierras.com/panaholma.html). (Consulta julio 2010).
- Hotel Royal (web en línea). [www.hotelmontecarlo.com.ar](http://www.hotelmontecarlo.com.ar). (Consulta mayo 2010).
- Hotel Quetzal (web en línea). [www.hotelquetzal.com.ar](http://www.hotelquetzal.com.ar). (Consulta julio 2010).

- Hotel de la Capilla del Monte (web en línea). <[www.hotellacapilla.com.ar](http://www.hotellacapilla.com.ar)>. (Consulta mayo 2010).
- Piazza Hotel (web en línea). <[www.piazzahotel.com](http://www.piazzahotel.com)>. (Consulta junio 2010).
- Hotel Santa Cecilia II (web en línea). <[www.hotelsantacecilia.com](http://www.hotelsantacecilia.com)>. (Consulta mayo 2010).
- Hotel Victoria (web en línea). <[www.hotelvictoria.com.ar](http://www.hotelvictoria.com.ar)>. (Consulta mayo 2010).
- Hotel del Lago (web en línea). <[www.hoteldellago.com.ar](http://www.hoteldellago.com.ar)>. (Consulta junio 2010).
- Hotel El Mirador (web en línea). <[www.elmiradorhotel.com.ar](http://www.elmiradorhotel.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Palmas del Lago (web en línea). <[www.hotelpalmasdellago.com.ar](http://www.hotelpalmasdellago.com.ar)>. (Consulta junio 2010).
- Hotel Aconcagua (web en línea). <[www.aconcaguacarlospaz.com.ar](http://www.aconcaguacarlospaz.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Tehuel (web en línea). <[www.hoteltehuel.com.ar](http://www.hoteltehuel.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Los Pinos (web en línea). <[www.hotellospinos.com](http://www.hotellospinos.com)>. (Consulta junio 2010).
- City Hotel (web en línea). <[www.cityhotelriocuarto.com.ar](http://www.cityhotelriocuarto.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Solares del Alto (web en línea). <[www.gruposolares.com.ar](http://www.gruposolares.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Hotel Yacanto (web en línea). <[www.hotelyacanto.com.ar](http://www.hotelyacanto.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Alex Hotel. (web en línea). <[www.alexhotel.com.ar](http://www.alexhotel.com.ar)>. (Consulta abril 2010).

- Yolanda Hotel (web en línea). <http://www.yolandahotel.com.ar>. (Consulta junio 2010).
- Gran Hotel Victoria (web en línea). [www.granhotelvictoria.com.ar](http://www.granhotelvictoria.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Reydon Hotel (web en línea). [www.reydon.com](http://www.reydon.com). (Consulta junio 2010).
- Hotel Atlantik (web en línea). [www.hotelatlantikvcp.com.ar](http://www.hotelatlantikvcp.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Hotel San Juan (web en línea). [www.hotelsanjuan.com.ar](http://www.hotelsanjuan.com.ar). (Consulta junio 2010).
- Hotel Nuevo Favorita (web en línea). <http://www.hotelnuevofavorita.com.ar>. (Consulta abril 2010).
- Hotel Ideal (web en línea). [www.hotelideallafalda.com.ar](http://www.hotelideallafalda.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Hostal Los Lirios (web en línea). [www.hostalloslirios.com.ar](http://www.hostalloslirios.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Hotel Terrazas del Sol (web en línea). [www.hotelterrazasdelosol.com.ar](http://www.hotelterrazasdelosol.com.ar). (Consulta junio 2010).
- Hostal Cruz Chica (web en línea). [www.hostalcruzchica.com.ar](http://www.hostalcruzchica.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Nuevo Hotel Pinar del Lago (web en línea). [www.pinardellago.com.ar](http://www.pinardellago.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Hotel Embajador (web en línea). [www.hotelembajador.com.ar](http://www.hotelembajador.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Are Kepay, Hotel de Montaña. (web en línea). [www.arekepay.com.ar](http://www.arekepay.com.ar). (Consulta abril 2010).
- Hotel Gloria (web en línea). [www.hotelgloria.com.ar](http://www.hotelgloria.com.ar). (Consulta abril 2010).



- Tirol D`andrea Hotel (web en línea). <[www.elsifiodelavilla.com/tiroidandrea](http://www.elsifiodelavilla.com/tiroidandrea)>. (Consulta junio 2010).
- Hotel Los Alpes (web en línea). <[www.traslasierra.com/losalpes/index.htm](http://www.traslasierra.com/losalpes/index.htm)>. (Consulta agosto 2010).
- Hotel Palace (web en línea). <[www.hotelpalacemc.com.ar](http://www.hotelpalacemc.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- King David Flat (web en línea). <[www.kingdavid.com.ar](http://www.kingdavid.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Apart hotel Eara (web en línea). <[www.earacarlospaz.com.ar](http://www.earacarlospaz.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Candy Apart Hotel (web en línea). <[www.candyaparthotel.com](http://www.candyaparthotel.com)>. (Consulta julio 2010).
- Prados del Rey Apart (web en línea). <[www.pradosdelreyapart.com.ar](http://www.pradosdelreyapart.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Hotel Agua Dorada (web en línea). <[www.hotelaguadorada.com.ar](http://www.hotelaguadorada.com.ar)>. (Consulta julio 2010).
- Kuntur Hotel (web en línea). <[www.kuntur.com.ar](http://www.kuntur.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Portal de la Montaña (web en línea). <[www.portaldelamontana.com.ar](http://www.portaldelamontana.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- La Casa Grande Link House (web en línea). <[www.lacasagranelinkhouse.com](http://www.lacasagranelinkhouse.com)>. (Consulta agosto 2010).
- Posada Atahualpa (web en línea). <[www.posadaatahualpa.com.ar](http://www.posadaatahualpa.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Mesón de la montaña (web en línea). <[www.mesondelamontana.com.ar](http://www.mesondelamontana.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).

- Hostería Pfullendorf (web en línea). [www.posadapfullendorf.com](http://www.posadapfullendorf.com). (Consulta agosto 2010).
- Hotel Loma Bola (web en línea). [www.hotellomabola.com.ar](http://www.hotellomabola.com.ar). (Consulta agosto 2010).
- Apart Cabañas Paseo del Alfa (web en línea). [www.paseodelalfa.com.ar](http://www.paseodelalfa.com.ar). (Consulta agosto 2010).
- Hotel el Brigadier Estanislao López (web en línea). [www.cordobaserrana.com.ar/elbrigadier.htm](http://www.cordobaserrana.com.ar/elbrigadier.htm). (Consulta agosto 2010).
- Hostería Siempre Verde (web en línea). [www.hosteriasiempreverde.com](http://www.hosteriasiempreverde.com). (Consulta agosto 2010).
- Hostal De la Luna (web en línea). [www.delaluna.com.ar](http://www.delaluna.com.ar). (Consulta agosto 2010).
- Hostal De las Sierras (web en línea). [hostaldelassierras.spaces.live.com](http://hostaldelassierras.spaces.live.com). (Consulta agosto 2010).
- Posada Jardín del Cerro (web en línea). [www.jardindelcerro.com.ar/index.htm](http://www.jardindelcerro.com.ar/index.htm). (Consulta agosto 2010).
- Hostería Rivadavia. (web en línea) [www.traslasierra.com/destacados/hoteles/hosteriarivadavia](http://www.traslasierra.com/destacados/hoteles/hosteriarivadavia). (Consulta agosto 2010).
- Hostería y Cabañas Piedra y Camino (web en línea). [www.piedraycamino.com](http://www.piedraycamino.com). (Consulta agosto 2010).
- Hostería Lorelei (web en línea). [www.hosterialorelei.com.ar](http://www.hosterialorelei.com.ar). (Consulta agosto 2010).
- Hotel Du Soleil (web en línea). [www.formandorutas.com/dusoleil](http://www.formandorutas.com/dusoleil). (Consulta agosto 2010).
- Hotel La Cuesta (web en línea). [www.hotellacuesta.com](http://www.hotellacuesta.com). (Consulta agosto 2010).

- Hostal De la Costa (web en línea). <[www.hostaldelacosta.com.ar](http://www.hostaldelacosta.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Hostal Camino Real (web en línea). <[www.hostalcaminoreal.com.ar](http://www.hostalcaminoreal.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Cabañas Thea (web en línea). <[www.cabaniasthea.com.ar](http://www.cabaniasthea.com.ar)>. (Consulta agosto 2010).
- Complejo El Tala (web en línea). <[www.complejoeltala.com](http://www.complejoeltala.com)>. (Consulta agosto 2010).
- Complejos Cerro Azul (web en línea). <[www.complejocerroazul.com.ar](http://www.complejocerroazul.com.ar)>. (Consulta septiembre 2010).
- Cabañas Ambach (web en línea). <[www.ambach.com.ar](http://www.ambach.com.ar)>. (Consulta septiembre 2010).
- Cabañas Cañada del Sauce (web en línea). <[www.caniadadelsauce.com](http://www.caniadadelsauce.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- Cabañas Onozone (web en línea). <[www.onozone.com.ar](http://www.onozone.com.ar)>. (Consulta septiembre 2010).
- Complejo Sole Luna (web en línea). <[www.complejosoleluna.com](http://www.complejosoleluna.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- Cabañas Alumine (web en línea). <<http://www.aluminecabanas.com.ar/home.html>>. (Consulta septiembre 2010).
- Complejo Loma Azul, Hotel & Cabañas (web en línea). <[www.lomaazul.com](http://www.lomaazul.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- Balcón del río, Hotel de Campo y Cabañas (web en línea). <[www.balcondelrio.com.ar](http://www.balcondelrio.com.ar)>. (Consulta septiembre 2010).
- Cabañas Costa del Lago (web en línea). <[www.cabanascostadellago.com.ar](http://www.cabanascostadellago.com.ar)>. (Consulta septiembre 2010).

- Villa Benitz Residencias Exclusivas (web en línea).  
<[www.villabenitz.com](http://www.villabenitz.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- Complejo Valle del Sol (web en línea).  
<[www.complejovalledelsol.com](http://www.complejovalledelsol.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- La Posada del Qenti Spa & Health Resort (web en línea).  
<[www.qenti.com](http://www.qenti.com), [www.villaichocruz.com](http://www.villaichocruz.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- Posada Las Perdices (web en línea).  
<[www.posadalasperdices.com.ar](http://www.posadalasperdices.com.ar)>. (Consulta septiembre 2010).
- Santa María de las Casas viejas (web en línea).  
<[www.santamariadelascasasviejas.com](http://www.santamariadelascasasviejas.com)>. (Consulta septiembre 2010).
- Consejo Federal de Inversiones (web en línea).  
<[www.cfired.org.ar](http://www.cfired.org.ar)>. (Consulta octubre 2010)
- Dirección Nacional de Migraciones (web en línea).  
<[www.migraciones.gov.ar](http://www.migraciones.gov.ar)>. (Consulta diciembre 2010)