

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO XXI

**Licenciatura en Administración Hotelera**



UNIVERSIDAD  
EMPRESARIAL  
SIGLO 21

---

# **Evaluación de calidad de la oferta de alojamiento de la ciudad de Río Tercero.**

---

Río Tercero, Córdoba.

**María Daniela López Sirotta**

HTL00137

Año 2017

## Índice

<b>Resumen ejecutivo</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	9
<b>Capítulo 1: Introducción y antecedentes</b> .....	10
1.1 Introducción.....	10
1.2 Antecedentes.....	14
<b>Capítulo 2: Objetivos</b> .....	18
2.1 Objetivo general.....	18
2.2 Objetivos específicos.....	18
<b>Capítulo 3: Marco teórico</b> .....	19
3.1 Calidad.....	19
3.1.1 Concepto.....	19
3.1.2 Factores que determinan la calidad según la OMT.....	20
3.1.3 Calidad total.....	21
3.1.4 Percepción de calidad.....	23
3.2 Turismo.....	24
3.2.1 Definición: Turismo.....	24
3.2.2 Demanda turística.....	24
3.2.3 Tipos de turistas.....	29
3.2.4 Oferta turística.....	30
3.2.5 Alojamiento turístico.....	32
<b>Capítulo 4: Metodología</b> .....	39
4.1 Metodología aplicada a objetivos específicos de investigación.....	39
4.2 Metodología aplicada a objetivos específicos de aplicación.....	42
4.2.1 Fase 1: Análisis de equipamiento.....	42
4.2.2 Fase 2: Entrevistas a empresarios o gerentes hoteleros.....	44

4.2.3 Fase 3: Medición de la satisfacción de clientes/usuarios.....	45
4.3 Resultados esperados.....	48
<b>Capítulo 5: Análisis de datos.....</b>	<b>50</b>
5.1 Oferta de alojamiento de la ciudad de Río Tercero.....	50
5.2 Legislación vigente de la Provincia de Córdoba.....	51
5.2.1 Ámbito Provincial.....	51
<b>Capítulo 6: Desarrollo de instrumento de evaluación de calidad de la oferta hotelera de Río Tercero.....</b>	<b>54</b>
6.1 Fase I: Análisis de equipamiento.....	54
6.2 Fase II: Entrevista a empresarios o gerentes hoteleros .....	56
6.3 Fase III: Medición de satisfacción de clientes/usuarios.....	59
<b>Capítulo 7: Matriz de evaluación de calidad.....</b>	<b>80</b>
<b>Capítulo 8: Guía de sugerencias de mejora de la calidad.....</b>	<b>83</b>
<b>Conclusiones finales.....</b>	<b>87</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>88</b>
<b>Anexo.....</b>	<b>90</b>
Anexo 1: Ley de alojamiento turístico N° 6483.....	90
Anexo 2: Decreto reglamentario 1359/00.....	93
Anexo 3: Planilla de Relevamiento.....	140
Anexo 4: Tabla de puntajes de Planilla de Relevamiento.....	141
Anexo 5: Entrevista para usuarios/huéspedes.....	142
Anexo 6: Planillas de relevamiento de los hoteles seleccionados.....	146
Anexo 7: Entrevistas realizadas a empresarios de hoteles seleccionados.....	151

## Índice de tablas y gráficos

Tabla 1: Enfoques de la calidad.....	22
Tabla 2: Clases de alojamientos y categorías.....	38
Tabla 3: Metodología aplicada a objetivos específicos de investigación.....	41
Tabla 4: Metodología Fase 1.....	43
Tabla 5: Metodología Fase 2.....	44
Tabla 6: Metodología Fase 3.....	47
Tabla 7: Actividades y cronograma de avance.....	50
Tabla 8: Alojamientos registrados en la ciudad de Río Tercero.....	55
Tabla 9: Puntajes de establecimientos relevados.....	57
Tabla 10: Resultados obtenidos de encuestas a empresarios.....	72
Tabla 11: Importancia relativa de los aspectos que componen la calidad.....	75
Tabla 12: Porcentaje de respuestas “regular” y “mala” en indicadores de limpieza.....	84
Gráfico 1: Tipos de turismo.....	27
Gráfico 2: Funcionamiento del sistema turístico.....	30
Gráfico 3: Importancia relativa de los aspectos de la calidad.....	57
Gráfico 4: Edad de clientes/usuarios.....	59
Gráfico 5: Sexo de clientes/usuarios.....	59
Gráfico 6: Tipología de clientes/huésped.....	60
Gráfico 7: Motivo del viaje.....	60
Gráfico 8: Acompañantes de viaje.....	61
Gráfico 9: Instrucción de clientes/huéspedes.....	61
Gráfico 10: Edad de clientes/huéspedes que viajan por motivos de trabajo.....	63
Gráfico 11: Sexo de clientes/huéspedes que viajan por motivos de trabajo.....	63
Gráfico 12: Acompañantes de clientes/huéspedes que viajan por motivos de trabajo.....	64
Gráfico 13: Edad de clientes/huéspedes que viajan por motivos de turismo.....	64

Gráfico 14: Acompañantes de clientes/huéspedes que viajan por motivos de turismo.....	65
Gráfico 15: Opinión acerca de las instalaciones del hotel.....	65
Gráfico 16: Opinión acerca de la limpieza del establecimiento.....	66
Gráfico 17: Opinión acerca de la seguridad de los clientes/huéspedes.....	66
Gráfico 18: Opinión acerca del desayuno.....	67
Gráfico 19: Opinión acerca de las diversas alternativas de alimentación.....	67
Gráfico 20: Opinión acerca de los servicios de comunicación.....	68
Gráfico 21: Aceptación de la relación calidad/precio.....	68
Gráfico 22: Opinión acerca de las instalaciones de la habitación.....	69
Gráfico 23: Opinión acerca del confort de las camas.....	70
Gráfico 24: Opinión acerca de la limpieza y el mantenimiento del baño.....	70
Gráfico 25: Opinión acerca de la limpieza y el mantenimiento de sábanas y toallas.....	71
Gráfico 26: Opinión acerca de la apariencia del personal.....	72
Gráfico 27: Opinión acerca de la disponibilidad del personal.....	73
Gráfico 28: Opinión acerca de la calidez del personal.....	73
Gráfico 29: Opinión acerca de la eficacia del personal.....	74
Gráfico 30: Opinión acerca de la precisión de la información brindada por el personal.....	74
Gráfico 31: Importancia relativa de los aspectos de la calidad para los clientes/usuarios.....	76
Gráfico 32: Frecuencia de uso al año.....	77
Gráfico 33: Estadía promedio.....	77

## **Agradecimientos**

A mis padres, por su inmenso amor y paciencia. Por darme la seguridad necesaria en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos, por quererme tal como soy. Por cada risa, cada llanto y, sobre todo, cada enojo.

Especialmente a mi hermana Julia, por su apoyo incondicional.

A mi segunda mamá y mejor amiga Mariana, por llenarme de cariño desde el primer día que nos conocimos.

A mi compañero de vida Pablo por su amor, por ser quien me aguanta, me da fuerzas y me acompaña día a día.

A mis amigas de la vida, por cada momento compartido. Por estar presentes a pesar de la distancia.

A mis compañeros Paula y Javier, por su ayuda durante los años compartidos en la facultad. Por cada viaje en el colectivo, cada final, cada carcajada.

A los dueños y empleados de los hoteles Mayoral, Vélez Sarsfield, Claro de Luna, Hotel Argentino y Apart 3, por abrirme las puertas de sus establecimientos.

A Silvia Ramallo, por todo su apoyo y paciencia.

A Leonel Menna y Marcos Martínez que me acompañaron durante todo este proceso con gran dedicación.

A mi abuela Cloti que, desde donde está, me da fuerzas y me guía.

## **Resumen ejecutivo**

En la actualidad, el sector turístico se ve afectado por condiciones cambiantes y complejas que se presentan en el mercado, tales como las nuevas exigencias de los turistas y/o las necesidades crecientes de los empresarios de obtener mayores beneficios como así también las innovaciones tecnológicas.

Es por ello, que se ha consolidado la calidad como un elemento clave, diferenciador y de ventaja competitiva de las empresas del sector turístico. Diversos autores, reconocen que la calidad no solo debe ser interpretada como un compendio de atributos tangibles sino que también deben ser considerados todos aquellos atributos intangibles o subjetivos, para los cuales se dificulta su medición precisa.

El objetivo de este trabajo es la evaluación integral de la calidad de la oferta de los alojamientos de la ciudad de Río Tercero. Para llevar a cabo la propuesta descripta, se confeccionó un inventario de los establecimientos hoteleros de la ciudad, se llevo a cabo el relevamiento de los mismos y se investigó la normativa vigente a nivel nacional, provincial y municipal.

Por otra parte, se diseñó un instrumento de medición que consta de tres fases. En primera instancia, se analizo el equipamiento hotelero de los establecimientos de la ciudad categorizados entre 1 y 3 estrellas. Luego, en la segunda fase, se entrevistó a los empresarios hoteleros de los establecimientos seleccionados para indagar qué aspectos de la calidad son considerados por estos. Por último, en la tercera fase, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad estructuradas a los clientes/huéspedes que se encontraban alojados en los hoteles escogidos, con el fin de investigar el nivel de satisfacción experimentado con respecto a los servicios ofrecidos.

Una vez concluida la investigación, se elaborará una guía de sugerencias para la mejora de la calidad en los hoteles de la ciudad de Río Tercero, dejando abierta la posibilidad para

desarrollar, en el futuro, una herramienta que permita realizar auditorías de calidad que faciliten las mejoras en el sector hotelero de la localidad.

Palabras claves: calidad, competitividad, oferta de alojamiento, investigación, medición, instrumento.



## **Abstract**

Nowadays, tourism sector looks affected by changing and complex conditions which are presented at market, such as tourists' new exigencies and/or businessmen's growing needs to obtain greater benefits as well also technologic innovations.

It is therefore that quality has consolidated as a key element, differentiator and of competitive advantage for tourism sector companies. Several authors recognize that quality should not only be interpreted as compendium of tangibles attributes but also they should be considered all those intangible or subjective attributes, for which their accurate measuring gets difficult.

The objective of this work is the quality's integral evaluation of the accommodation offer in Río Tercero city. To carry out the described proposal, it was made an inventory of the hotel establishments in the city and it was researched the current normative.

On the other hand, it was designed a measuring instrument which consist of three phases. At first instance, they were surveyed the city hotels categorized between 1 (one) and 3 (three) stars. Then, in the second phase, they were interviewed the hotel entrepreneurs of the selected establishments to inquire about which quality aspects are considered by them. At last, in the third phase, they took place surveys to users / guests who were housed in the picked hotels, with the purpose of research about the satisfaction level experienced with respect to the offered services.

Once the investigation is concluded, it will be elaborated a suggestions' guide for the quality improve in hotels of Río Tercero city, leaving open the possibility to develop, in the future, an implement that allows perform quality audits which ease the improvements in the hotel sector of the locality.

Keywords: quality, competitiveness, accommodation offer, research, measuring, instrument.

## Capítulo 1: Introducción y antecedentes

### *1.1 Introducción*

La ciudad de Río Tercero está situada en el centro-oeste de la provincia de Córdoba, en el departamento Tercero Arriba, a orillas del Río Tercero o Calamuchita. Ubicada en la penillanura que señala la transición entre la región Pampeana y las Sierras de Córdoba.

Río Tercero, es una de las ciudades más importantes del Departamento Tercero Arriba, dado que su participación en el Producto Bruto de la región, como así también su densidad poblacional son significativas. Ello está reflejado por la diversidad de actividades económicas que allí se desarrollan, y los 46.421 pobladores (INDEC, 2010), la posicionan como la séptima ciudad de la provincia.

El esquema económico de la ciudad de Río Tercero, está determinado en gran medida por el crecimiento y desarrollo de su polo químico, conformado por sus tres fábricas más importantes: Petroquímica Río Tercero S.A., Fábrica Militar Río Tercero y Atanor S.A. A su vez, la actividad agrícola tiene una considerable relevancia, siendo otro de los sectores que motorizan la economía riotercerense. Dentro de este contexto, la actividad turística aparece en un plano secundario, con una incidencia bastante menor.

Si bien dicha localidad no está posicionada entre los destinos turísticos más visitados, desde hace unos años, comenzaron a realizarse algunas acciones para el desarrollo turístico por parte del municipio y de los distintos actores del sector.

La ciudad de Río Tercero cuenta con una planta turística compuesta por: servicios de transporte, alojamiento, alimentación, recreación y servicios de apoyo, como así también de atractivos turísticos, sobre todo culturales. En los últimos años cada una de estas variables tuvo una evolución positiva, destacándose el rubro gastronómico y el de esparcimiento.

En cuanto a los servicios de alojamiento, la ciudad cuenta con once (11) establecimientos registrados oficialmente en la Agencia Córdoba Turismo del Gobierno Provincial, con una cantidad estimada de cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) plazas hoteleras. Dicho aspecto, es el que evolucionó en menor medida durante los últimos años.

En lo que respecta a la demanda turística, está conformada principalmente por los "Hombres de Negocios"; tipo de turista que se desplaza con fines laborales, ya sea en representación de una empresa, para realizar compras o con el fin de realizar capacitaciones y/o asesorías. Estos Hombres de Negocios, pernoctan regularmente en los hoteles u hospedajes de la localidad.

Por otra parte, existe una fuerte demanda relacionada a las actividades deportivas que se llevan a cabo en la ciudad riotercerense. Siendo una localidad reconocida por ser cuna de muchos deportistas destacados a nivel nacional e internacional, el Gobierno municipal se ha propuesto que sea reconocida como "Capital Nacional del Deportista".

Destacando que el concepto de calidad será central en este trabajo de investigación, se puede observar que su aplicación en las empresas de la ciudad ha ido evolucionando lentamente con el correr de los años. Se entenderá por "calidad", la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes, a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del *valor* que han recibido o percibido. Cabe destacar, que las ventajas que aporta la calidad a las empresas y los destinos, contribuyen a aumentar o reforzar la competitividad de estos en el mercado (Pérez Gómez, 1996).

Como consecuencia de las condiciones cambiantes y complejas del mercado, tales como las nuevas exigencias de los turistas y/o las necesidades crecientes de los empresarios de obtener mayores beneficios, como así también las innovaciones tecnológicas, se ha consolidado la calidad como un elemento clave, diferenciador y de ventaja competitiva de las empresas del sector turístico.

Dadas las circunstancias actuales, el sector de alojamientos, se enfrenta a nuevos desafíos, que resaltan la necesidad de generar nuevos servicios y productos centrados en la calidad y sobre todo en la satisfacción del cliente.

Conocer los requisitos de sus clientes, asegurar que la prestación del servicio este bajo los parámetros de calidad aceptables y realizar un seguimiento de dicho proceso para obtener los conocimientos que faciliten el mejoramiento continuo y el control, son algunas de las actividades esenciales en la gestión de las empresas de alojamiento que procuran la calidad de sus servicios.

La presente problemática de la calidad en los servicios turísticos, adquirió tal interés e importancia en la actualidad, que en el plano político dicho concepto comenzó a formar parte de las normativas vigentes tanto a nivel internacional como provincial.

En nuestro país, el concepto de calidad es uno de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997, sancionada en el año 2004, tal como lo expresa en su Artículo N° 1:

*"La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turismo mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad."*

De la misma manera, el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable de la República Argentina, constituye a la calidad como uno de sus cuatro campos de actuación.

A nivel provincial, la Ley de Turismo de la Provincia de Córdoba, declara de interés prioritario el alojamiento de turistas en todas las modalidades, como así también aquellas actividades que desarrollen los prestadores de servicios turísticos. En consecuencia, uno de sus objetivos es el de optimizar la calidad de los servicios turísticos.

Enfocándonos en el plano local de la ciudad de Río Tercero y específicamente en la calidad de los alojamientos, surge como primera interrogante:

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios en los alojamientos de la ciudad de Río Tercero?

Para dar respuesta a dicha cuestión, es necesario resolver las siguientes preguntas a través de la investigación de la calidad de los servicios de alojamiento de la ciudad en cuestión:

¿Cuál es la calidad del equipamiento hotelero de la ciudad de Río Tercero?, ¿Qué aspectos determinantes de la calidad de servicio de alojamiento consideran los usuarios/huéspedes que se alojan en la localidad riotercerense?, ¿Qué aspectos determinantes de la calidad de servicio de alojamiento consideran los empresarios hoteleros?

## *1.2 Antecedentes*

Para llevar a cabo la Evaluación de la calidad de la oferta de alojamiento de la ciudad de Río Tercero, se realizó una búsqueda y consulta de trabajos realizados anteriormente que guarden relación con los objetivos de la presente investigación.

En función de ello, cabe destacar el trabajo realizado por Morillo Moreno (2006), en el cual se realizó un análisis de la calidad de los servicios hoteleros del municipio Libertador del Estado de Mérida en Venezuela.

En dicho trabajo, la autora utilizó el modelo multidimensional de medición de la calidad de servicios "Escala de SERVQUAL", a través del cual, busca profundizar sobre las dimensiones determinantes de la calidad de los servicios hoteleros, para luego realizar una serie de recomendaciones con el fin de elevar la calidad de los servicios de estos.

A lo largo del trabajo, Morillo afirma que el cliente o huésped del sector hotelero es el barómetro de la calidad del servicio, como así también del destino turístico; por lo que es oportuno contar con información adecuada que permita indagar la calidad del servicio hotelero desde el punto de vista del huésped.

Es por ello que para realizar la investigación utiliza la escala de SERVQUAL, la cual consiste en la medición de las expectativas y percepciones de los clientes respecto a las dimensiones determinantes de la calidad del servicio tales como: tangibilidad, empatía, seguridad o garantía, responsabilidad y confiabilidad. Se realiza a partir de una serie de preguntas referentes a cada una de las dimensiones mencionadas, diseñadas para ser aplicadas, en este caso, al servicio hotelero. Con los resultados obtenidos de la implementación de esta herramienta de medición, es posible comparar las discrepancias entre las expectativas y percepciones en cada una de las dimensiones analizadas.

Lo antes señalado, tiene estrecha relación con los objetivos de esta investigación, en cuanto a la aplicación de una herramienta para la medición y evaluación de la calidad de los servicios hoteleros.

De igual manera Zanfardini (2004), analizo la calidad percibida en hoteles de alta categoría en San Martín de los Andes, Neuquén, basándose en el cálculo de las brechas propuestas por el modelo antes mencionado, SERVQUAL, y una escala de indicadores propia para los alojamientos patagónicos.

Por otra parte Benítez del Rosario (2010), en su tesis doctoral, analiza la calidad del servicio en la industria hotelera, enfocándose en un grupo de hoteles de la cadena perteneciente al Grupo Lopeson Hotels and Resorts (LHR).

Para este autor, la calidad de servicios es un aspecto clave para lograr el éxito en un sector tan competitivo como lo es la industria hotelera. Es por ello que, a lo largo de toda su tesis, ofrece una visión que sitúa la calidad de servicios como el eje central del análisis de evaluación de los resultados que se obtienen en un hotel, restándole importancia a los análisis simplistas comúnmente utilizados en la gestión, como por ejemplo los ratios financieros.

El objetivo fundamental de su trabajo, consiste en profundizar en el estudio de la calidad de servicio de los distintos departamentos que forman parte de un hotel. Con ello, busca obtener mejoras en la gestión que llevan a cabo los gerentes, para que estos a su vez, establezcan planes integrales de calidad de servicios que favorezcan el posicionamiento de la imagen global de la cadena hotelera.

El estudio mencionado, se relaciona con el presente trabajo de investigación, ya que considera la calidad de servicios como una herramienta de gestión de gran importancia para la competitividad y la sostenibilidad de las empresas, resaltando la necesidad del estudio y la medición de la calidad de los servicios hoteleros.

La calidad se ha estudiado en casi todos los sectores de la economía, ya sean industriales o de servicios, es por ello que cabe mencionar la relevancia de aquellas organizaciones que fomentaron la calidad y la normalización de la misma.

En primer lugar, se destaca la *International Organization for Standardization (ISO)*. ISO es una organización de membrecía no gubernamental y el mayor desarrollador mundial de

normas internacionales voluntarias. Esta cuenta con ciento sesenta y dos (162) países miembros, que son los organismos nacionales de normalización de todo el mundo.

La International Organization for Standardization, comenzó a hacer historia desde el año 1946, cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional, con la intención de facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales.

Dicha organización ha publicado más de veinte mil quinientas (20.500) Normas Internacionales cubriendo casi todas las industrias, desde la tecnología, a la seguridad alimentaria, la agricultura y la salud. Mediante estas normas, dan especificaciones de clase mundial para productos, servicios y sistemas logrando así garantizar la calidad, seguridad y eficiencia.

Por otra parte, en Argentina se encuentra el *Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)*, el cual es una asociación civil sin fines de lucro, fundada en el año 1935 por diversos representantes de la economía pertenecientes al Gobierno y a instituciones científico - técnicas.

Las finalidades específicas de esta organización son, establecer normas técnicas, propender el conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad y promover las actividades de certificación de productos y sistemas de calidad en las empresas para brindar seguridad a los consumidores.

En el campo de la normalización, IRAM es el único representante argentino en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN), y ante las organizaciones internacionales International Organization for Standardization (ISO) e International Electrotechnical Commission (IEC), en este caso, en conjunto con la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA).

Entre las diversas normas estudiadas y aprobadas por esta organización se encuentra el grupo de normas IRAM SECTUR 42200:2008: Hotelería. Sistema de gestión de calidad, la seguridad y el ambiente. Estas pretenden dar lineamientos a la actividad turística de la



Argentina, con la intención de compatibilizar la terminología en el sector, mediante un sistema de gestión que integra la calidad, la seguridad y el ambiente.

## Capítulo 2: Objetivos

### *2.1 Objetivo General*

Valorar la oferta de alojamiento, evaluando la calidad como factor de competitividad de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Río Tercero a través de un instrumento de evaluación.

### *2.2 Objetivos específicos*

#### *Objetivos de investigación:*

- Inventariar y relevar los hoteles categorizados entre 1 y 3 estrellas de la ciudad de Río Tercero que estén registrados en la Agencia Córdoba Turismo.
- Indagar acerca de la legislación vigente en la Provincia de Córdoba.
- Indagar qué aspectos de la calidad son considerados por los empresarios/gerentes hoteleros de la ciudad.
- Investigar y analizar el nivel de satisfacción de los clientes/huéspedes.

#### *Objetivos de aplicación:*

- Diseñar un instrumento que permita la evaluación integral de la calidad de la oferta de los alojamientos de la ciudad de Río Tercero.
- Elaborar una matriz de evaluación de calidad.
- Confeccionar una guía de sugerencias de mejora de la calidad en los hoteles de la ciudad de Río Tercero.

## Capítulo 3: Marco teórico

### *3.1 Calidad*

#### *3.1.1 Concepto de Calidad*

El concepto de calidad, fue evolucionando a partir de la edad media hasta la actualidad, razón por la cual fueron surgiendo múltiples significados impidiendo formular una definición específica.

Son varios y de diversos ámbitos, los intelectuales reconocidos como "gurúes" o "maestros de la calidad". Entre ellos se puede mencionar a Peter Senge, Armand V. Feingenbaum, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby y William Edwards Deming.

En el presente trabajo tomaremos en consideración el concepto de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Dicho organismo internacional, entiende por calidad, *a los resultados de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractualmente establecidas y aceptadas* (Comité de Apoyo a la Calidad, 2003).

Por otra parte, la American Society of Quality Control (1974), define calidad como el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

Si bien los conceptos arriba expresados son diferentes, lo destacable es que no son contradictorios entre sí, sino más bien presentan una manifiesta complementación.

3.1.2 *Los factores que determinan la calidad según la OMT en el Comité de Apoyo a la Calidad (2003) son:*

- **Seguridad**

Un producto o un servicio turístico no pueden representar un peligro, ni causar daño a la salud ni a la integridad del consumidor. Las normas de seguridad las estipula normalmente la ley, por ejemplo las regulaciones para la prevención de incendios, y deberían considerarse como normas de calidad.

- **Higiene**

Un alojamiento, de cualquier categoría estipulada en la Ley de Turismo, debe ser saludable y limpio. Como así también, deben cumplirse las normas alimentarias y de inocuidad de los alimentos, estipuladas por ley.

- **Accesibilidad**

Este factor exige que se eliminen las barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos corrientes, independientemente de sus diferencias por nacimiento o enfermedad, incluidas las personas con discapacidades.

- **Transparencia**

Se trata de una comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total. Incluye explicitar lo que cubre y lo que no cubre el precio del producto ofertado.

- **Autenticidad**

Es el factor de calidad más difícil de alcanzar y más subjetivo. Posee asimismo dimensiones de marketing y competencia. La autenticidad, tiene por objetivo diferenciar claramente el producto de otros similares, respondiendo a las expectativas del consumidor. Por otra parte, un producto auténtico puede también evolucionar y adaptarse a las necesidades y expectativas.

- **Armonía de una actividad turística que se preocupa por su entorno**

La armonía con el entorno humano y natural, se enmarca en el territorio de la sostenibilidad, un concepto a mediano y largo plazo. La sostenibilidad del turismo requiere gestionar impactos ambientales y socioeconómicos, fijar indicadores ambientales y mantener la calidad del producto turístico y de los mercados de turistas (Guía para Administraciones Locales: Desarrollo Turístico Sostenible, OMT). No puede haber sostenibilidad sin calidad.

### *3.1.3 Calidad total*

Actualmente, no solo hablamos de calidad de productos o servicios debido al surgimiento de una nueva visión, la cual consiste en el concepto de la calidad total.

De acuerdo a esta nueva visión, la calidad de los productos o servicios es el objetivo fundamental de toda la empresa. Considerando que va a ser la empresa la encargada de alcanzar las metas determinadas, es necesario el mejoramiento de la calidad global de esta, para así obtener logros en la calidad de los productos o servicios.

La calidad, no puede considerarse en forma parcializada, ya que es una responsabilidad global dentro de una empresa. Ello implica una dirección y gestión integral de la calidad que abarque un todo, lo cual se resume en alcanzar calidad a menor costo, cubriendo las expectativas y necesidades del consumidor.

Este enfoque moderno, cuenta con una perspectiva ampliada ya que considera que toda la empresa está comprometida en el logro del objetivo, a través de la prevención antes que de un proceso de inspección como sostenía la visión tradicional.

En el siguiente cuadro, se pueden apreciar los dos enfoques anteriormente mencionados, en donde quedan de manifiesto sus diferencias:

Tabla 1  
Enfoques de la calidad

<i><b>ENFOQUE TRADICIONAL</b></i>	<i><b>ENFOQUE MODERNO</b></i>
Identificación con Control de calidad	Identificación con calidad total
Inspección	Prevención
Afecta solo al bien o servicio	Afecta a todas las actividades de la empresa
Responsabilidad del inspector	Responsabilidad de todos los miembros
Solo participa en su logro el departamento de Control de Calidad	Participan en su consecución todos los miembros de la empresa
No existe una cultura de Calidad	Se sostiene con una cultura de Calidad
La alta administración se desvincula de la calidad	El compromiso de la alta dirección es esencial
Formación sola para los especialistas e inspectores	Formación para todo el personal, no solo profesionales y directivos
Especialización del puesto	Enriquecimiento del puesto
Enfoque micro	Enfoque macro. Planteamiento global estratégico de la calidad

Fuente: Juran y Gryna (1995)

### 3.1.4 Percepción de la calidad

Como dice Tom Peters (1987):

*"El cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa o no por una razón o serie de razones que él o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión."*

La satisfacción del cliente, es uno de los elementos determinantes del concepto de la calidad enunciado por la OMT, anteriormente citado, debido a la subjetividad que ello implica.

Un cliente satisfecho, es aquel que percibe que se han cumplido los requisitos esperados o solicitados (necesidad o expectativa establecida). La percepción se define en el acto de recibir a través de los sentidos, las impresiones que brinda un producto o servicio. El inconveniente radica en que, el cliente puede no percibir las características requeridas aunque el producto o servicio las posea (Canderno, 2014).

Cuando hablamos de "clientes" estos pueden ser internos o externos:

- **Clientes internos**

Todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa.

- **Clientes externos**

Incluyen a los usuarios finales, como también a todos los destinatarios del bien o servicios ajenos a la empresa, tales como comerciantes, intermediarios, etc.

Para que el cliente externo reciba la calidad que cumpla con sus necesidades y expectativas, es imprescindible que el cliente interno, para realizar bien su trabajo, reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena (Horovitz, 1990; 27).

## 3.2 Turismo

### 3.2.1 Definición: Turismo

"El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros." (OMT, 1994).

### 3.2.2 Demanda turística

De acuerdo a lo expresado por la OMT, entendemos por demanda turística a "el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios con el objeto de cubrir sus necesidades" (OMT, 1998).

Los motivos que impulsan a la demanda turística son los siguientes:

- Ocio, recreo y vacaciones.
- Tratamiento de salud.
- Visitas a familiares y amigos.
- Religión / peregrinaciones.
- Negocios y motivos profesionales.
- Otros motivos.

Según Cooper (1993), expresado por Arturo Crosby y Adela Moreda en su libro "Desarrollo y gestión del turismo en áreas rurales naturales", se debe hacer una distinción entre personas que viajan y aquellas que no lo hacen.

Para dichos autores, existen tres tipos de demanda:



- *Demanda efectiva*: grupo de personas que participan de la actividad turística. Conforman un total fácilmente medible que se refleja en las estadísticas mundiales.
- *Demanda no efectiva*: Sector de la población que no viaja por algún motivo.

La OMT, distingue dentro de este grupo la *demanda potencial*, haciendo referencia a aquellos que viajarán en el futuro, cuando experimenten cambios en sus circunstancias personales, como por ejemplo, contar con más tiempo libre o más dinero (OMT, 1998).

Además, define a la *demanda diferida*, como aquella que no ha podido viajar por algún problema en el entorno y/o la oferta, tales como falta de alojamiento, problemas climáticos, actividad terrorista, etc.

- *No demanda*: Personas que no desean viajar.

Dentro de la demanda efectiva, la OMT identifica dos conceptos que es necesario distinguir el uno del otro (OMT, 1998).

En primer lugar, define *viajero* como "cualquier persona que viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual".

Por otra parte, expone el concepto *visitante* como "todos los tipos de viajeros relacionados al turismo".

El sistema estadístico del turismo, toma como concepto básico el término visitante y conforme a este, realiza una clasificación entre los distintos tipos de visitantes:

## I. Visitantes internacionales:

Son considerados dentro de este grupo, todos aquellos que viajan a un país por un período que no supere los doce (12) meses y cuyo objetivo, no sea el desarrollo de una actividad por la que reciba alguna remuneración o gratificación.

A su vez, estos se dividen en:

- *Turistas* que pernoctan por lo menos una noche.
- *Visitantes del día* que no pernoctan en ningún tipo de alojamiento en el lugar de visita.

## II. Visitantes internos:

Son todos aquellos que siendo residentes de un país determinado, viajan a un lugar dentro del mismo que no corresponda a su entorno habitual, por un periodo no superior a los doce (12) meses, y cuya motivación no sea el desarrollo de una actividad por la que reciba alguna remuneración o gratificación. Integran esta categoría de visitantes los:

- *Turistas* que pernoctan por lo menos una noche.
- *Visitantes del día* que no pernoctan en ningún tipo de alojamiento en el lugar de visita.

De acuerdo al origen de los turistas y el destino seleccionado podemos distinguir distintos *tipos de turismo*:

- **Turismo doméstico:** residentes visitando su propio país.
- **Turismo receptivo:** no residentes procedentes de un país determinado.
- **Turismo emisor:** residentes del propio país que se dirigen a otros países.

A su vez, estas tres formas de turismo pueden combinarse en:

- a) Turismo interior: doméstico y receptor.
- b) Turismo nacional: doméstico y emisor.
- c) Turismo internacional: emisor y receptor.

Grafico 1

*Tipos de turismo*



Fuente: Omt (1994)

Dependiendo de las motivaciones, necesidades y deseos que impulsan a los individuos a viajar, se forman diferentes productos turísticos que garantizan la satisfacción de la demanda específica. De acuerdo a lo expresado por la OMT en libro “Introducción al turismo” (1998), los diferentes productos turísticos son:

1. Turismo de sol y playa
2. Turismo de nieve
3. Turismo de aventura
4. Turismo rural
5. Turismo cultural
6. Turismo de formación
7. Turismo gastronómico
8. Turismo de negocios
9. Turismo alternativo
10. Turismo de hechos singulares
11. Turismo urbano
12. Turismo deportivo
13. Turismo ecológico ecoturismo
14. Turismo de salud
15. Turismo religioso
16. Turismo lúdico-festivo
17. Turismo residencial
18. Turismo de compras
19. Turismo de excursiones
20. Turismo de parques temáticos

### 3.2.3 Tipos de turistas

Stanley Plog (1974) distingue cinco categorías de turistas:

#### 1) *Alocéntricos:*

Son aquellos turistas motivados por áreas no turísticas alejadas de su lugar de residencia, que se caracterizan por ser extrovertidos. Son tipos de personas que manifiestan un alto nivel de actividad en el destino elegido. Estos conciben al turismo como una acumulación de experiencias basadas en la aventura y en el riesgo.

#### 2) *Psicocéntricos:*

Son aquellos turistas motivados por destinos que le sean familiares, que se caracterizan por ser introvertidos. Estos buscan destinos turísticos muy desarrollados, con un alto grado de avance en equipamiento turístico, ya que no quieren correr riesgos.

#### 2) *Mediocéntricos:*

Gran parte de la población puede ser clasificada entre los extremos anteriormente nombrados, conformando dos clasificaciones adicionales tales como:

- *Mediocéntrico de tendencia psicocéntrica*
- *Mediocéntricos de tendencia alocéntrica*

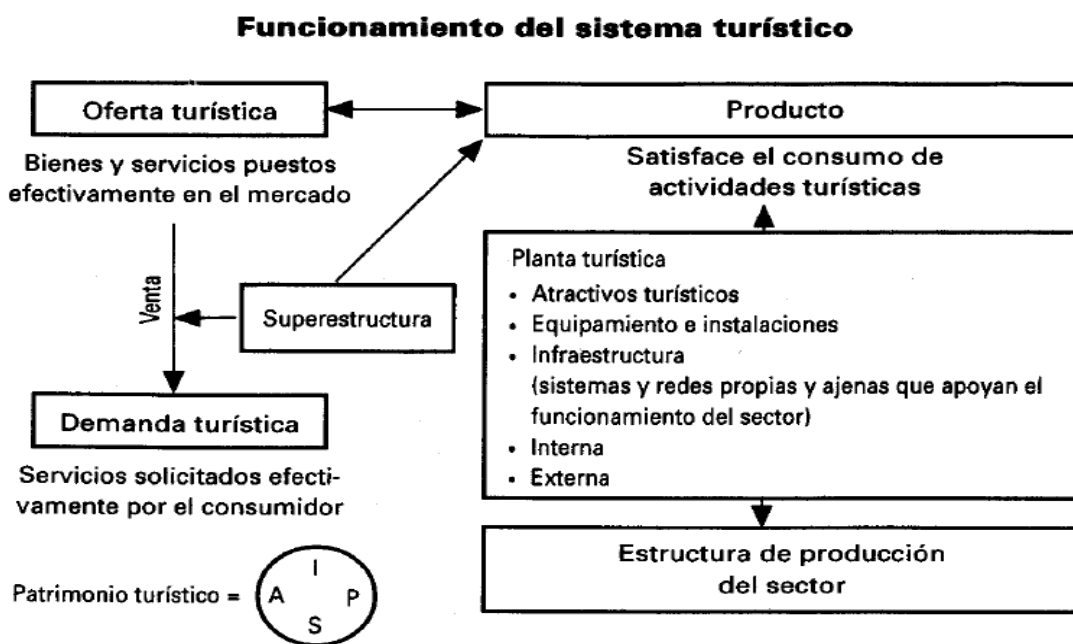
### 3.2.4 Oferta turística

De acuerdo a lo expuesto por la Organización Mundial del Turismo, la oferta turística es el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en el destino determinado, para su disfrute y consumo" (OMT, 1998).

Cabe destacar lo expresado por Roberto Boullon (1985) en su obra "Planificación del espacio turístico", el cual expresa que oferta está integrada por los servicios que suministran los elementos que forman parte de la llamada *planta turística* y por algunos bienes que no son netamente turísticos, los cuales son comercializados en *sistema turístico*.

El punto partida de dicho sistema, se origina al encontrarse la oferta con la demanda a través del proceso de venta del producto turístico, que junto con la *infraestructura* conforman la estructura de producción del sector. A continuación, en el siguiente cuadro se puede apreciar el funcionamiento y la composición del *sistema turístico*.

Gráfico 2



Fuente: Boullon (1985)

- Planta turística

Los servicios turísticos que se ofrecen a los turistas son elaborados por dicho subsistema, denominado *planta turística*, el cual está integrado por el *equipamiento* y las *instalaciones*.

El primer elemento llamado *equipamiento*, incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos, tales como alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros.

En segundo lugar, las *instalaciones* son todas aquellas construcciones especiales que permitan facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. La existencia de estas es imprescindible para que la actividad turística pueda realizarse.

- Infraestructura

Es la dotación de bienes y servicios básicos con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas que permite que el viaje sea cómodo y agradable. Se puede clasificar en:

- Red de transportes (red ferroviaria y vial)
- Terminales (aeropuertos, terminales de autobuses, puertos, etc.)
- Redes de servicios básicos (agua potable, electricidad, etc.)
- Redes de comunicación (correos, telefonía, equipos celulares, fax, internet.).

- Superestructura

Está conformada por todos los organismos especializados, tanto públicos como privados, que se encargan de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento

de cada una de las partes que integran el sistema, como también armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los distintos servicios que se componen el producto turístico (Boullon, 1985).

Por otra parte, es de gran importancia comprender que la oferta turística, conforma un todo integrado de productos y servicios netamente turísticos como así también los **no** turísticos, que han de ser utilizados tanto por turistas como por los residentes o visitantes que no tengan relación alguna con el turismo.

Tal como se expresa en la obra *Introducción al Turismo* (1998), para poder especificar las diferentes categorías de oferta que conforman el turismo, es necesario comprender el concepto de *gastos turísticos*. Según la OMT (1998), es "todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino".

Las principales categorías de oferta turística son las siguientes:

- Alojamiento
- Alimentación
- Transporte
- Ocio, cultura, actividades deportivas.
- Otros.

### *3.2.5 Alojamiento turístico*

Según la Ley de Regulación de Alojamientos Turísticos N° 4631, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2014, un alojamiento turístico es un "establecimiento en el cual se presta a los turistas el servicio de alojamiento turístico, mediante contrato":



*Servicio de alojamiento turístico: A los fines de esta ley se entiende por servicio de alojamiento turístico, aquél que se presta en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una tarifa y un período determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos (Ley de regulación de alojamientos turísticos N° 4631, Anexo I).*

La Ley de Alojamientos Turísticos N° 6483, sancionada en el año 2000 en la provincia de Córdoba, distingue diferentes clases y categorías de alojamientos. Las *clases de alojamientos* son aquellas modalidades, formas y/o maneras de alojamientos, las cuales distinguen a su vez distintas *categorías* que indican los servicios que se presentan dentro de estas y la calidad.

La presente ley utiliza los siguientes parámetros generales para la clasificación y categorización de los establecimientos:

- 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.

A continuación, se detallan las clases (modalidades) de alojamientos adoptadas por la ley y los conceptos básicos establecidos por el Decreto 1359/00 Reglamentario de la misma:

- **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 indiquen para cada categoría.

- **Apart-hotel**

Establecimiento que agrupa unidades integradas en un solo edificio, en las cuales brinda alojamiento con baño privado y, además, cuentan con equipamiento y servicios que permiten la elaboración, consumo y conservación de alimentos dentro de dicha unidad. Las personas que concurren al mismo no deben constituir domicilio permanente en él. La administración debe ser centralizada, pudiendo contar con servicios propios de la modalidad hotel y el servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.

- **Hostería y/o posada**

Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamento y suite, con capacidad mínima de cinco (5) unidades, en el cual se preste el servicio de alojamiento y otros servicios complementarios, de acuerdo a los requisitos indicados para cada categoría, y que por sus características no puede ser encuadrado en la Clase Hotel.

- **Motel**

Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado. Cada habitación, debe contar con acceso independiente y estacionamiento vehicular que esté ubicado junto a cada unidad, en la cuales se preste el servicio de alojamiento con servicios complementarios.

- **Hostal**

Establecimiento que brinde el servicio de alojamiento, en habitaciones individuales con baño privado y otros servicios complementarios, localizado 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.

- **Residencial**

Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, con una capacidad mínima de cinco (5) unidades, 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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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. Por ejemplo, turismo rural, turismo salud (SPA), turismo deportivo, etc.

En todos los casos, deberán compatibilizarse, adecuarse y ajustarse las características del 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.

Cada uno de estos tipos de alojamiento, además de cumplir con su función principal, facilitan una serie de servicios complementarios. Estos se caracterizan por su heterogeneidad, debido a la variedad de recursos que puede emplearse y combinarse (materiales, humanos, administrativos, etc.), logrando diferentes modelos de negocio con una identidad propia.

En cuanto a la determinación de las categorías de las distintas clases de alojamiento mencionadas, según el artículo 4º de la ley en cuestión, se valorarán parámetros, atendiendo la diversidad y calidad de los servicios que se prestan tanto en el establecimiento como en las habitaciones en particular, que permitan asignar la categoría. En el siguiente cuadro se detallan las clases (modalidades) de alojamientos con su respectiva categorización (calidades):

Tabla 2

Clases de alojamientos con su respectiva categorización

<b>CLASE</b>	<b>CATEGORIA</b>
HOTEL	Estrellas
APART-HOTEL	Estrellas
HOSTERIA Y/O POSADA	Estrellas
MOTEL	Estrellas
HOSTAL	Estrellas
RESIDENCIAL	A/B/C
ALBERGUES	A/B/C
APART-CABAÑAS	Estrellas
CONJUNTO DE CASAS Y DEPARTAMENTOS	-
COMPLEJO TURISTICO	Estrellas
COMPLEJO ESPECIALIZADO	Superior, Primera o Estándar

Fuente: Decreto 1359/00 Reglamentario de la Ley de alojamientos turísticos N° 6483.

## Capítulo 4: Metodología

### *4.1 Metodología aplicada a objetivos específicos de investigación*

En el presente trabajo se utilizaron los tipos de investigación exploratorio y descriptivo. El primero, es aquel que se centra en recolectar datos primarios o secundarios, mediante un formato no estructurado o procedimientos informales de interpretación, que aportan a la investigación cualitativa (Hair, Bush & Ortinau, 2003, p.40).

Por otra parte, la investigación descriptiva consiste en procedimientos estructurados, destinados a capturar datos primarios para describir las características de una población objetivo, facilitando el método cuantitativo (Hair, Bush & Ortinau, 2003, p.41).

De acuerdo a los objetivos planteados, se aplicarán los diseños de investigación: cualitativo y cuantitativo. El método cualitativo consiste en entender los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc. desde la perspectiva de los propios sujetos que los producen y experimentan (Vieytes, 2004, p. 613).

A diferencia de este, un diseño cuantitativo, busca obtener un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, que sea medible cuantitativamente y replicable. Este, procura la explicación de los fenómenos y eventos del mundo natural y social, y es posible la generalización de las conclusiones (Vieytes, 2004, p. 42).

Para **inventariar y relevar los hoteles categorizados entre 1 y 3 estrellas de la ciudad de Río Tercero que estén registrados en la Agencia Córdoba Turismo**, primeramente, se realizó una investigación *cualitativa/cuantitativa* y la técnica a utilizar será la de *análisis de contenido*. Se obtuvieron y analizaron las planillas de los hoteles registrados por la Agencia Córdoba Turismo para obtener un listado de los alojamientos que se encuentran en la localidad.

En segundo lugar, se procedió con la investigación en internet y en las correspondientes páginas web de cada establecimiento, en caso de contar con ellas. Por último, para relevar los establecimientos se elaboraron *planillas de relevamiento* (Anexo 3) para obtener un detalle de los equipamientos.

Para el logro del segundo objetivo de investigación, que consiste en **indagar la legislación vigente en la Provincia de Córdoba**, se llevo a cabo una investigación *cualitativa* mediante la técnica de *análisis de contenido*, de todas las fuentes bibliográficas, leyes, decretos, ordenanzas, convenios y normas vigentes del territorio en estudio.

Para el logro del tercer objetivo, que consiste en **indagar qué aspectos de la calidad son considerados por los empresarios o gerentes de los hoteles de la ciudad**, se recurrió a una investigación *cuantitativa*. La técnica utilizada fue la de *entrevistas personales*.

Por último, **para investigar y analizar el nivel de satisfacción de los clientes/huéspedes** se llevo a cabo una investigación *cuantitativa/cualitativa* por medio de la técnica de *entrevistas en profundidad estructuradas*.

En el siguiente cuadro se expone un resumen de la metodología aplicada a cada objetivo de investigación:



Tabla 3

Metodología aplicada a objetivos específicos de investigación

<b>Inventariar y relevar los hoteles categorizados entre 1 y 3 estrellas de la ciudad de Río Tercero que estén registrados en la Agencia Córdoba Turismo.</b>	<b>1°</b>	<b>Método</b>	Mixto
		<b>Diseño</b>	Exploratorio y descriptivo
		<b>Técnica</b>	Análisis de contenidos y observación directa
		<b>Instrumento</b>	Registros de Agencia Córdoba Turismo y planillas de relevamiento
		<b>Tipo de información</b>	Primaria y secundaria
		<b>Población</b>	Alojamientos de la ciudad de Río Tercero categorizados entre 1 y 3 estrellas
		<b>Criterio muestral</b>	Censo de la población objetivo
<b>Indagar la legislación vigente en la Provincia de Córdoba.</b>	<b>2°</b>	<b>Método</b>	Cualitativo
		<b>Diseño</b>	Exploratorio
		<b>Técnica</b>	Análisis de contenido
		<b>Instrumento</b>	Fuentes bibliográficas, leyes, decretos, ordenanzas, convenios y normas vigentes
		<b>Tipo de información</b>	Secundaria
		<b>Población</b>	Legislación vigente de la Provincia de Córdoba
		<b>Criterio muestral</b>	Censo de la población objetivo
<b>Indagar qué aspectos de la calidad son considerados por los empresarios o gerentes de los hoteles de la ciudad</b>	<b>3°</b>	<b>Método</b>	Cuantitativo
		<b>Diseño</b>	Descriptivo
		<b>Técnica</b>	Entrevista
		<b>Instrumento</b>	Guía de pautas
		<b>Tipo de información</b>	Primaria
		<b>Población</b>	Dueños y/o gerentes de los hoteles estudiados
		<b>Criterio muestral</b>	Censo de dueños y/o gerentes
<b>Investigar y analizar el nivel de satisfacción de los clientes/huéspedes</b>	<b>5°</b>	<b>Método</b>	Mixto
		<b>Diseño</b>	Exploratorio y descriptivo
		<b>Técnica</b>	Entrevista en profundidad estructurada
		<b>Instrumento</b>	Guía de pautas
		<b>Tipo de información</b>	Primaria
		<b>Población</b>	Clientes/huéspedes que se hayan alojado en los hoteles seleccionados
		<b>Criterio muestral</b>	Muestra

Fuente: elaboración propia.

## *4.2 Metodología aplicada a objetivos específicos de aplicación*

Debido a que el concepto de calidad tiene un aspecto *objetivo* y uno *subjetivo*, para **diseñar un instrumento que permita la evaluación integral de la calidad de la oferta de alojamientos en la ciudad de Río Tercero**, se plantearon tres fases de análisis y evaluación de la calidad.

Partiendo del relevamiento llevado a cabo, en la primera fase, se analizó el equipamiento de alojamientos hoteleros de la ciudad que se encuentren comprendidos en las categorías 1, 2 y 3 estrellas. Mediante una planilla construida a tal fin, se llevo a cabo la valorización cuantitativa de cada uno de estos establecimientos, obteniendo un estudio de los aspectos objetivos que componen la calidad.

En la segunda fase, se llevó a cabo la medición y el correspondiente análisis de la importancia de la calidad para los empresarios y/o gerentes hoteleros de los establecimientos seleccionados que componen la oferta de alojamientos de Río Tercero, logrando así conocer cuál es su percepción de la calidad y qué aspectos de ésta son valorados.

Finalmente, en la tercera fase, se realizó la medición y análisis de la satisfacción de clientes/usuarios de los hoteles selectos, debido a que dicho concepto es uno de los elementos determinantes del concepto de la calidad que incorpora los aspectos subjetivos del análisis.

### ***4.2.1 Fase 1: Análisis de equipamientos***

Para llevar a cabo la primera fase, se realizó un censo de todos los establecimientos comprendidos en las categorías 1, 2 y 3 estrellas y se llevó a cabo un relevamiento mediante una planilla (Ver Anexo 3).

La construcción de dicha Planilla de Relevamiento, está basada en los requisitos mínimos establecidos por la Ley de Alojamientos Turísticos N° 6483 y su Decreto

Reglamentario, mencionados anteriormente, como así también de los aspectos más destacados, generalmente aceptados por los huéspedes de la hotelería.

La segunda sección de la planilla de relevamiento, es la denominada "Servicios generales", que incluye diecinueve (19) variables que componen la oferta de servicios general del hotel. La tercera sección llamada "Servicios en la habitación" está compuesta por nueve (9) variables, que corresponden a aquellos requisitos mínimos de las habitaciones ofrecidas en los alojamientos hoteleros.

Finalmente, la cuarta sección se denominó "Servicios complementarios" incluyendo variables tales como Solarium, Pileta de natación, Pileta para niños, Pileta climatizada, Gimnasio, Deportes, Spa, etc. Dicha sección se incorporó a la planilla de relevamiento, con la finalidad de que aquellos hoteles que ofrecen servicios adicionales, que no corresponden a su clase y categorización, obtengan una bonificación adicional por su servicio extra.

A partir de ello, se estableció una tabla de puntajes para cada uno de los treinta y seis (36) ítems que forman parte de la misma (Ver Anexo 4), a través de la cual se procedió al análisis pormenorizado de cada uno de los establecimientos relevados y su correspondiente puntaje obtenido.

Tabla 4

Metodología fase 1

<b>Fase 1: Análisis de equipamiento</b>	<b>Método</b>	Mixto
	<b>Diseño</b>	Descriptivo
	<b>Técnica</b>	Observación directa
	<b>Instrumento</b>	Planilla de relevamiento
	<b>Tipo de información</b>	Primaria
	<b>Población</b>	Alojamientos hoteleros de Río Tercero categorizados entre 1 y 3 estrellas
	<b>Criterio muestral</b>	Censo

Fuente: elaboración propia.

#### 4.2.2 Fase 2: Entrevistas a empresarios o gerentes hoteleros

Se realizaron entrevistas personales a los empresarios y gerentes de cada uno de los establecimientos seleccionados, para proceder con la medición y el análisis de la importancia de la calidad, logrando así conocer cuál es la percepción de estos. Por otra parte, se busca obtener conocimientos acerca de qué aspectos de la calidad son valorados y en qué proporción.

Mediante el instrumento seleccionado, se llevó a cabo en el mes de julio del año 2016, un censo de todos los alojamientos de 1, 2 y 3 estrellas emplazados en la ciudad de Río Tercero.

La entrevista está compuesta por dos secciones (Ver Anexo 5). En primera instancia, se identifica el formulario, incluyendo las variables Fecha, Establecimiento y Nombre del entrevistado.

Luego, en la segunda sección, mediante una Escala de calificación jerárquica, se solicitó a los entrevistados, indicar de acuerdo al grado de importancia que representa para ellos, el orden de los aspectos determinantes de la calidad. Dentro de dicha escala jerárquica, se estableció la determinante "Otros", permitiendo al entrevistado indicar algún aspecto que, en su opinión, debería ser considerado.

Tabla 5

Metodología fase 2

<b>Fase 2: Entrevistas a empresarios o gerentes hoteleros</b>	<b>Método</b>	Cualitativo
	<b>Diseño</b>	Exploratorio
	<b>Técnica</b>	Entrevista
	<b>Instrumento</b>	Guía de pautas
	<b>Tipo de información</b>	Primaria
	<b>Población</b>	Empresarios hoteleros de los hoteles seleccionados para el estudio
	<b>Criterio muestral</b>	Censo

Fuente: elaboración propia.

### ***4.2.3 Fase 3: Medición de la satisfacción de clientes/huéspedes***

El instrumento de medición seleccionado, fue el de entrevista en profundidad estructurada aplicada por un entrevistador, en la cual se efectuaron preguntas estructuradas, asistidas por tarjetas.

Dicha técnica, permitió tener un cierto grado de flexibilidad al recopilar los datos, pudiendo explicar y aclarar aquellas preguntas difíciles al entrevistado y facilitando la realización de un cuestionario más extenso, ya que el entrevistador puede recurrir a estímulos físicos, tales como las tarjetas, sin que la entrevista se vuelva tediosa.

Se llevó a cabo un censo de todos los establecimientos, categorizados entre 1 y 3 estrellas, que conforman las categorías más altas ofrecidas en la localidad de Río Tercero, obteniendo un total de treinta y nueve (39) entrevistas en los cinco (5) hoteles seleccionados.

Es de gran importancia destacar que, si bien se incluyó el hotel Argentino durante toda la evaluación, en la fase de medición de satisfacción solo se obtuvo una encuesta de dicho establecimiento debido a que no se nos permitió ingresar a realizar las entrevistas.

En cada uno de ellos, se seleccionaron individuos al azar mayores de 18 años alojados en el hotel al menos una noche.

El período temporal que abarcó el estudio fue el comprendido entre los meses Julio y febrero del año 2017.

La entrevista está conformada por siete (7) secciones (Ver Anexo 6). En primera instancia, se identificará el formulario, incluyendo las variables Fecha y Establecimiento, Entrevistado (opcional).

Luego, la primera sección, denominada "Características del viaje", incluye aquellas variables vinculadas a las características del entrevistado y a los motivos por los cuales debe hacer uso del servicio hotelero.

En la segunda, tercera y cuarta sección, se busca obtener un conocimiento detallado de la calidad percibida por los huéspedes con respecto a los servicios generales, el servicio en la habitación y la calidad de la atención del personal. La medición, se llevará a cabo mediante la utilización de escalas Likert de cinco (5) puntos y escalas de desempeño de siete (7) puntos.

El tipo de escalas Likert, es un formato de escala ordinal, en el que se pide a los entrevistados que indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de declaraciones, de creencias sobre sus pensamientos o conductas acerca de un objeto determinado.

El tipo de escalas De desempeño, son aquellas en las que se utiliza un formato de puntos de escala evaluativa, que le permite al entrevistado expresar algún tipo de decisión posterior o de juicio evaluativo de conducta acerca de un objeto determinado.

En la quinta sección, al igual que en la entrevista confeccionada para los empresarios y/o gerentes, se utilizó una Escala de calificación jerárquica en la cual se le solicitó a los entrevistados indicar, de acuerdo al grado de importancia que representa para ellos, el orden de los aspectos determinantes de la calidad.

La sexta sección, denominada "Experiencia con el servicio", busca obtener datos acerca de variables tales como Frecuencia de uso al año y Promedio de estadía.

Finalmente, se concluye la entrevista realizando dos preguntas abiertas, dando la oportunidad al entrevistado de expresar opiniones adicionales acerca del servicio ofrecido en el establecimiento. Además, dicha sección, fue confeccionada para verificar que las respuestas obtenidas en las secciones anteriores sean fidedignas.

Tabla 6

Metodología de la Fase 3

<b>Fase 3: Medición de la satisfacción de clientes/huéspedes</b>	<b>Método</b>	Cuantitativo
	<b>Diseño</b>	Descriptivo
	<b>Técnica</b>	Entrevista en profundidad estructurada
	<b>Instrumento</b>	Cuestionario
	<b>Tipo de información</b>	Primaria
	<b>Población</b>	Clientes/huéspedes alojados en los hoteles seleccionados.
	<b>Criterio muestral</b>	Muestra

Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Resultados esperados

A continuación, se determinarán los resultados esperados a lo largo del desarrollo de la investigación propuesta en el presente trabajo.

Tras **inventariar y relevar los hoteles categorizados entre 1 y 3 estrellas de la ciudad de Río Tercero que estén registrados en la Agencia Córdoba Turismo** se espera obtener un listado detallado de todos los establecimientos hoteleros que se encuentran la ciudad y, a través del relevamiento, lograr un conocimiento detallado de los equipamientos hoteleros y sus respectivas instalaciones. Una vez alcanzado dicho objetivo se busca conocer como está compuesta la oferta de alojamiento de la ciudad y cuál es la situación en la que se encuentra el equipamiento hotelero.

Seguidamente, tras **indagar la legislación vigente en la Provincia de Córdoba**, se identificarán las fuentes bibliográficas, leyes, decretos, ordenanzas, convenios y normas relacionadas al sector turístico y hotelero, logrando así obtener un conocimiento preliminar de los lineamientos existentes tanto constructivos, de servicios y su respectivo equipamiento. Luego de haber analizado todo el material bibliográfico obtenido, se utilizaran dichos lineamientos como bases para la evaluación de calidad de la oferta hotelera de Río Tercero.

Consecutivamente, tras **indagar qué aspectos de la calidad son considerados por los empresarios hoteleros de la ciudad** se busca conocer cuál es la percepción de calidad de los propietarios o quienes dirigen dichos establecimientos dado que, en el sector hotelero, una de las tareas más importantes es desarrollar el *concepto de servicios* como parte del negocio, para poder lograr una buena cultura de servicios (Boullon, 1985). El objetivo de dicha cultura es satisfacer las necesidades de los clientes y brindarles una buena atención ofreciendo productos de buena calidad. Es por ello, que es de gran importancia conocer la visión de los altos directivos con respecto a la calidad en los servicios hoteleros.



Por último, luego de **investigar y analizar el nivel de satisfacción de los clientes/huéspedes**, se espera conocer la situación que experimentan actualmente los clientes/huéspedes al frecuentar los hoteles de la ciudad de Río Tercero. A partir de dicho análisis se busca obtener un conocimiento detallado del grado de satisfacción de los clientes y, además, detectar fallas en la prestación de los servicios brindados en cada uno de los establecimientos seleccionados para el presente trabajo.

## Capítulo 5: Recolección y análisis de datos

### 5.1 Oferta de alojamientos de la ciudad de Río Tercero

La ciudad de Río Tercero, cuenta con una totalidad de once (11) establecimientos de alojamiento, inscriptos en los registros de la Agencia Córdoba Turismo, alcanzando una totalidad de cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) plazas hoteleras fijas.

Los alojamientos turísticos registrados por la agencia son los siguientes categorizados entre 1 y 3 estrellas son:

Tabla 7

Alojamientos registrados por la Agencia Córdoba Turismo

<b>ESTABLECIMIENTO</b>	<b>CLASE</b>	<b>CATEGORIA</b>
<b>Argentino</b>	Hotel	3E
<b>Claro de Luna</b>	Hotel	1E
<b>Mayoral</b>	Hotel	2E
<b>Hotel Vélez Sarsfield</b>	Hotel	1E

Fuente: Agencia Córdoba Turismo

Como puede observarse en la Tabla 7, la clase *hotel* está compuesta por las categorías 1, 2 y 3 estrellas.

Dentro de la categoría 1 estrella se encuentra el hotel Claro de Luna que cuenta con un total de treinta y tres (33) plazas divididas en doce (12) habitaciones dobles y tres (3) triples y el Hotel Vélez Sarsfield con un total de cuarenta y tres (43) plazas hoteleras dividido en tres (3) habitaciones singles, catorce (14) dobles y cuatro (4) triples

Categorizado como hoteles de 2 estrellas se encuentra el hotel Mayoral con una totalidad de 41 plazas compuestas por diecisiete (17) habitaciones singles y doce (12) dobles.

Dentro de la categoría 3 estrellas, se encuentra el hotel Argentino con una totalidad de 133 plazas hoteleras distribuidas en cuarenta y cinco (45) habitaciones dobles, trece (13) triples y un (1) departamento para cuatro (4) personas.

Por otra parte, la ciudad riotercerense, cuenta con el establecimiento Apart Tres, un apart hotel que no se encuentra registrado en la Agencia Córdoba Turismo, pero debido a su creciente competitividad entre los establecimientos de la localidad se incluyó en el presente trabajo de investigación. Dicho establecimiento se categoriza como apart hotel de 3 estrellas y cuenta con un total de 19 departamentos.

En el Anexo 6, se encuentran planillas de relevamiento de los establecimientos Hotel Mayoral, Hotel Vélez Sarsfield, Hotel Argentino, Hotel Claro de Luna y Apart 3.

## *5.2 Legislación vigente en la Provincia de Córdoba*

Para realizar un análisis completo de la Legislación vigente en la Provincia de Córdoba, a continuación se realizará un breve resumen de la legislación que rige en el ámbito Provincial.

### *5.2.1 Ámbito Provincial*

En la provincia de Córdoba, dentro de la legislación turística y hotelera vigente, cabe destacar la Ley de alojamientos turísticos N° 6483, sancionada por la Legislatura de dicha provincia en el año 1980, y su Decreto Reglamentario N°1359/00, sancionado en el año 2000.

Dicha ley, fue desarrollada para normalizar los alojamientos turísticos de la provincia, estableciendo a la Agencia Córdoba Turismo S.E.M, como órgano de aplicación responsable de la regulación (Ver Anexo 1).

El Decreto Reglamentario N°1359/00, establece un sistema ordenado a través de *clases* y *categorías* de alojamientos.

En el Capítulo Primero, artículo 2º, define las clases como aquellas modalidades, formas y/o maneras de alojamiento para las cuales las categorías asignadas indican los servicios que presentan y la respectiva calidad.

Para la clasificación y categorización de los alojamientos los parámetros utilizados 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 los servicios ofrecidos.

De acuerdo con lo estipulado por la presente ley, en la provincia de Córdoba, las clases o modalidades adoptadas son las que se nombran a continuación:

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

De acuerdo a dicho decreto, se determinan las categorías de las distintas modalidades de alojamientos, de acuerdo a la diversidad y calidad de los servicios que prestan en el establecimiento como en las habitaciones. En el artículo mencionado, se establece que se asignará la categoría por medio de *estrellas* para las clases o modalidades Hotel, Apart-Hotel, Hostería, Motel, Hostal, Apart-Cabañas y Complejo Turístico, mediante la determinación de las categorías *superior*, *primera* y *estándar* para la clase Complejos Especializados; para las modalidades Residencial y Albergue por medio de la denominación de categorías *A*, *B* y *C*, y sin una categoría determinada para las clases Conjunto de casas y departamentos.

En los artículos siguientes, se mencionan los conceptos generales de cada una de dichas modalidades como así también de los requisitos que requiere cada modalidad para ser categorizado (Ver Anexo 2).

## ***Capítulo 6: Desarrollo de Instrumento de evaluación de calidad de la oferta hotelera de la ciudad de Río Tercero***

Luego de haber concluido con las tres fases que componen dicha herramienta de medición, se procedió a la validación de los datos para determinar si las entrevistas se llevaron a cabo correctamente y si se encuentran libres de fraude o sesgo.

Seguidamente, se llevó a cabo la edición, codificación y tabulación de los datos para finalmente realizar un análisis descriptivo de cada fase y de cada uno de los indicadores con sus correspondientes relaciones.

### ***6.1 Fase 1: Análisis de equipamiento***

Para comenzar dicha fase, anteriormente se seleccionaron los establecimientos de la ciudad que se encontraban categorizados entre 1 y 3 estrellas. Entre ellos se encuentran el Hotel Mayoral, Argentino Hotel, Hotel Vélez Sarsfield, Hotel Claro de Luna y el apart hotel Apart Tres.

Se procedió a la observación directa de cada uno de los cinco (5) alojamientos seleccionados, completando cada Planilla de Relevamiento, para obtener información acerca de los servicios generales, servicios en habitaciones y servicios complementarios del establecimiento (Ver anexo 6).

Mediante una tabla de puntajes diseñada a tal fin, cada uno de los establecimientos, obtuvo una calificación que posibilita hacer un análisis tanto cuantitativo como cualitativo.

Los puntajes obtenidos por los establecimientos, son los detallados jerárquicamente en la siguiente tabla:

Tabla 8

### Puntajes obtenidos por los establecimientos

JERARQUÍA	ESTABLECIMIENTO	PUNTAJE
1	Apart Tres	95,25
2	Hotel Mayoral	69,88
3	Hotel Vélez Sarsfield	66
4	Argentino Hotel	65,4
5	Hotel Claro de Luna	52

Fuente: elaboración propia

Como puede observarse, en primer lugar se encuentra el apart hotel Apart Tres con un total de 95,25. Cabe destacar, que dicho establecimiento, a diferencia de los demás, se encuentra clasificado como *apart hotel* con una totalidad de 19 departamentos.

A continuación, se posiciona el Hotel Mayoral con 69,88 puntos, el Hotel Vélez Sarsfield con 66 puntos, luego el Argentino Hotel con 65,4 puntos y finalmente, el Hotel Claro de Luna con 52 puntos.

Mediante la información obtenida del relevamiento de cada uno de los alojamientos, se puede observar que los cinco establecimientos cuentan con la gran mayoría de los servicios generales considerados.

Existen cinco (5) *servicios generales* en los cuales se evidencian diferencias. El servicio de *ascensor*, solo lo posee el Argentino Hotel por ser el único que está edificado en más de una planta. El servicio de *salón de usos múltiples, salón de convenciones* y la presencia de *personal bilingüe* solo se encuentra en 3 establecimientos, debido a que la demanda efectiva de la ciudad, actualmente no requiere de los mismos.

Por otra parte, dadas las preocupaciones actuales de la sociedad por la integración de personas con discapacidades, es importante destacar la ausencia de *comodidades* para los mismos en tres (3) de los cinco (5) alojamientos relevados.

En cuanto a los *servicios en la habitación*, se constatan diferencias en tres (3) servicios. La primera diferencia se presenta en los *tipos de camas*, dado que los hoteles Mayoral y

Argentino Hotel aún cuentan con un porcentaje de camas *estándar*, debido a que no han finalizado el reemplazo de la totalidad de los mismos por camas *twin/king*. La misma situación se presenta en cuanto a la sustitución de televisores de *24' o inferiores* por otros de tecnologías *superiores* en los hoteles Mayoral y Vélez Sarfield. Finalmente, se destaca, que solo el Apart Tres ofrece los servicios de *frigobar y/o heladera, cajas de seguridad y kitchenette*.

Por último, con respecto a los *servicios complementarios*, el único establecimiento que obtuvo puntaje adicional por contar con servicio de *solarium, pileta de natación, pileta para niños, pileta climatizada, gimnasio y spa* es el apart hotel Apart Tres.

En conclusión de esta primera fase, se pudo observar que los hoteles de la ciudad presentan dificultades a nivel de equipamiento e infraestructura, tales como: falta de modernización, necesidad de remodelaciones, reemplazo de colchones estándar por camas *twin/king* y reemplazo de televisores *24'* e inferiores por tecnologías superiores en las habitaciones. Los empresarios hoteleros expresan sus intenciones por invertir y mejorar sus servicios, pero debido a la situación económica del país y la falta de gestión turística de la localidad, es de gran dificultad llevar a cabo tales mejoras para perfeccionar el servicio.

## *6.2 Fase II: Entrevista a empresarios o gerentes hoteleros*

Luego de realizar las entrevistas personales a los empresarios/gerentes de los hoteles seleccionados, se pudo arribar a distintos resultados (Ver anexo 7). Mediante la información obtenida, es posible reconocer cual es la importancia relativa que los empresarios hoteleros le otorgan a la calidad y a cada uno de los aspectos que la componen.



Tabla 9

Resultados obtenidos

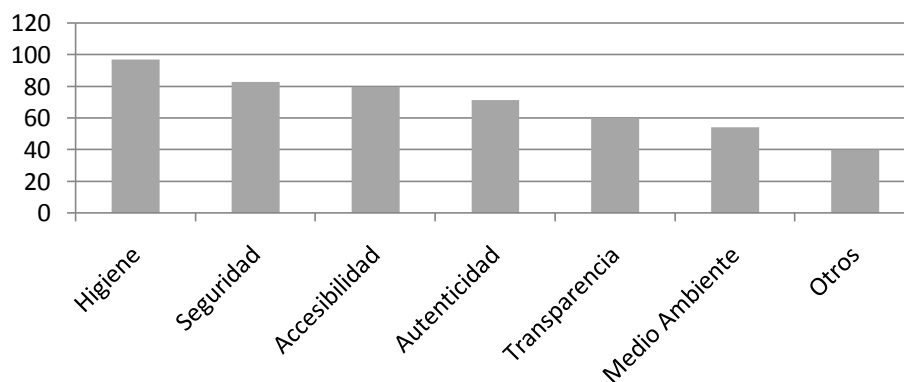
Aspectos	Nº de encuestas	Puntaje obtenido	Puntaje máximo	Porcentaje
Higiene	5	34	35	<b>97,142</b>
Seguridad	5	29	35	<b>82,857</b>
Autenticidad	5	25	35	<b>71,428</b>
Respeto por el medio ambiente	5	19	35	<b>54,285</b>
Transparencia	5	21	35	<b>60</b>
Accesibilidad	5	28	35	<b>80</b>
Otros	5	14	35	<b>40</b>

Fuente: elaboración propia

Estos resultados, nos permiten visualizar aquellos aspectos que son más valorados por los empresarios hoteleros a la hora de administrar la calidad de sus hoteles. A continuación, en el siguiente cuadro, se expone la importancia relativa de cada uno de los aspectos que componen la calidad de servicios hoteleros:

Gráfico 3

### Importancia relativa



Fuente: elaboración propia

En primer lugar, se puede apreciar que el aspecto *higiene* es el más valorado con un 97,142% de importancia. En segundo lugar, se encuentra con un 82,857% la *seguridad*, le sigue *accesibilidad* con el 80%, la *autenticidad* con un 71,428%, la *transparencia* con 60% de importancia y el *respeto por el medio ambiente* con un 54,285%.

Por otra parte, en el cuestionario dentro de dicha escala jerárquica, se estableció la determinante "Otros", permitiendo a los entrevistados indicar algún aspecto que, en su opinión, debería ser considerado. Por su parte, el encargado Julián Arias del hotel Claro de Luna, decidió incluir el aspecto *servicios*, dado que desde su punto de vista, ofrecer un servicio correcto, con buena atención y correcta limpieza son las tres claves para la correcta administración de su establecimiento. Para la gerente Gabriela Marín, brindar *confort* a sus clientes, es el aspecto de la calidad que, en su opinión, es de gran importancia tanto como los seis aspectos considerados en el cuestionario. Por último, la propietaria del hotel Vélez Sarsfield Verónica Levrino, decidió incluir a la *atención al cliente*, como un aspecto adicional que conforma la calidad del servicio hotelero.

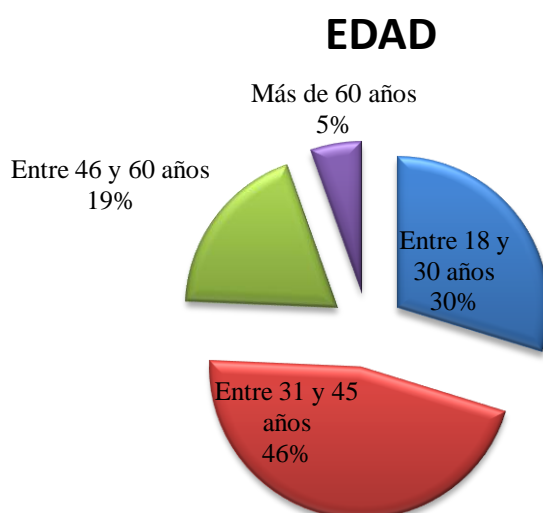
Luego de analizar los datos obtenidos de las entrevistas, se pudo apreciar el interés por parte de los empresarios y/o gerentes por ofrecer servicios de calidad. Estos son conscientes de la importancia que representa el cumplimiento de cada uno de los aspectos que componen la calidad, como así también de sus dificultades para el logro de cada uno de ellos.

Debido a la situación económica actual, la escasa gestión turística de la localidad y el insuficiente apoyo por parte del municipio hacia el sector turístico y hotelero, los empresarios se encuentran incapaces a la hora de invertir para mejorar su servicio.

### 6.3 Fase III: Medición de la satisfacción de clientes/huéspedes

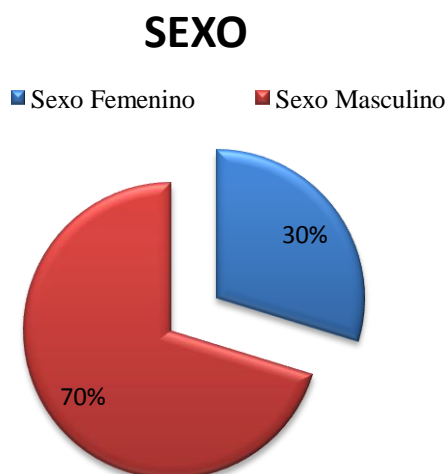
Como se explicó en la metodología aplicada, las entrevistas están conformadas por siete (7) secciones. En la primera sección, se identificaron las características de cliente/huéspedes, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico 4



Fuente: elaboración propia.

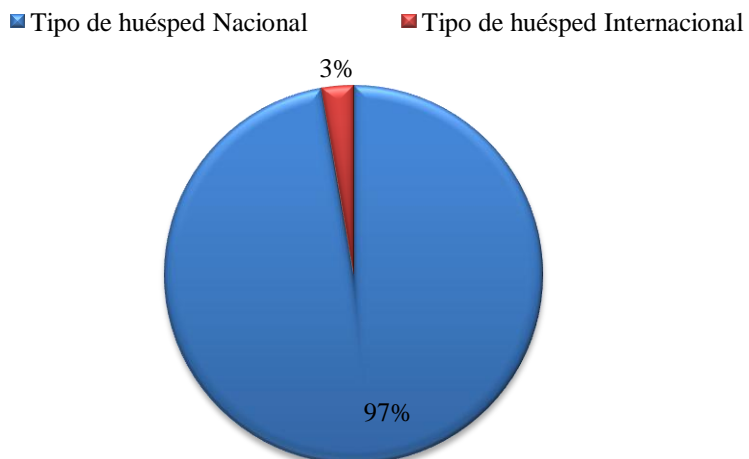
Gráfico 5



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 6

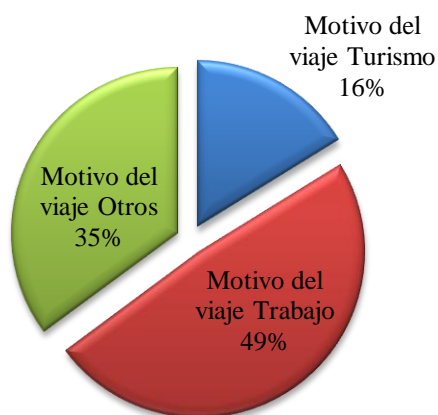
### TIPO DE HUESPED



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 7

### MOTIVO DEL VIAJE

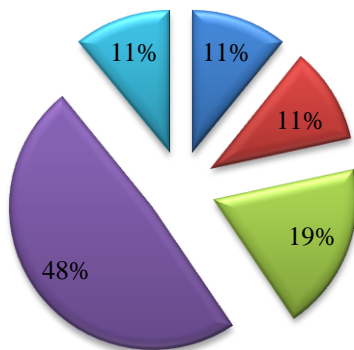


Fuente: elaboración propia.

Gráfico 8

### VIAJA CON:

■ Familia ■ Amigos ■ Pareja ■ Solo ■ Otros

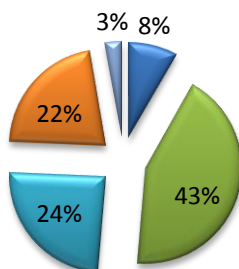


Fuente: elaboración propia.

Gráfico 9

### INSTRUCCION

■ Primario completo ■ Primario incompleto  
■ Secundario completo ■ Secundaio incompleto  
■ Universitario/terciario completo ■ Universitario/terciario incompleto  
■ No contesta



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que el mayor porcentaje de clientes/huéspedes se encuentra entre 31 y 45 años, representado por un 46%, mientras que en segundo lugar se encuentran quienes tienen entre 18 y 30 años con un 30%. De la totalidad de las entrevistas realizadas, el 70% fueron hombres y el 30% mujeres.

Cabe destacar que el de 39 encuestados, 38 fueron de origen nacional representando el 97,43% y solo un 2,56% de turistas de origen internacional.

Por otra parte, se pudo observar que el 48,65% de los entrevistados que se encontraban alojados en los hoteles, viajan por motivos laborales y el 35,14% viajan por otros motivos tales como eventos deportivos, casamientos, etc. En tercer lugar, con un porcentaje de 16,22%, se encuentran los huéspedes que viajan con motivos turísticos.

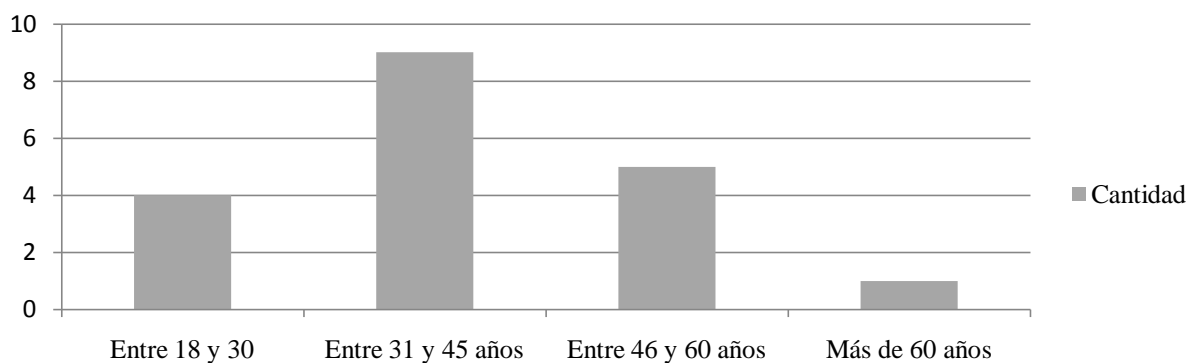
En cuanto a la instrucción de los entrevistados, se observó que el mayor porcentaje de entrevistados han finalizado los estudios secundarios, representados por un 43,24% y en segundo y tercer lugar, representados con un 24,32% y 21,62% se encuentran quienes han cursado estudios universitarios por completos o parcialmente.

De acuerdo a los resultados obtenidos, es de gran importancia remarcar que los clientes/huéspedes que viajan por motivos de trabajo son personas mayormente entre 31 y 45 años de sexo masculino que viajan solos (Gráficos 10, 11 y 12).

Por otra parte, el 60% de los clientes/huéspedes que viajan por motivos turísticos tienen entre 31 y 45 años y viajan acompañados de sus familiares (Gráficos 13, 14 y 15).

Gráfico 10

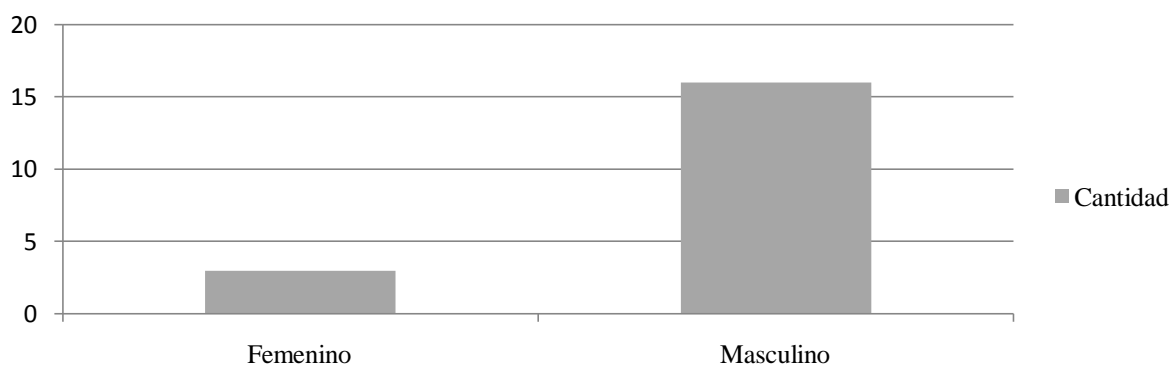
### Edad de clientes/huéspedes que viajan por Motivos de trabajo



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 11

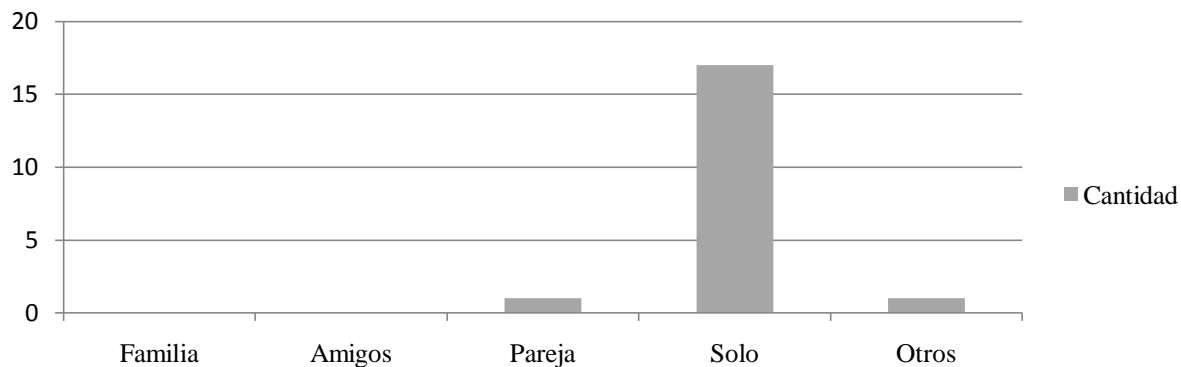
### Sexo de clientes/huéspedes que viajan por Motivos de trabajo



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 12

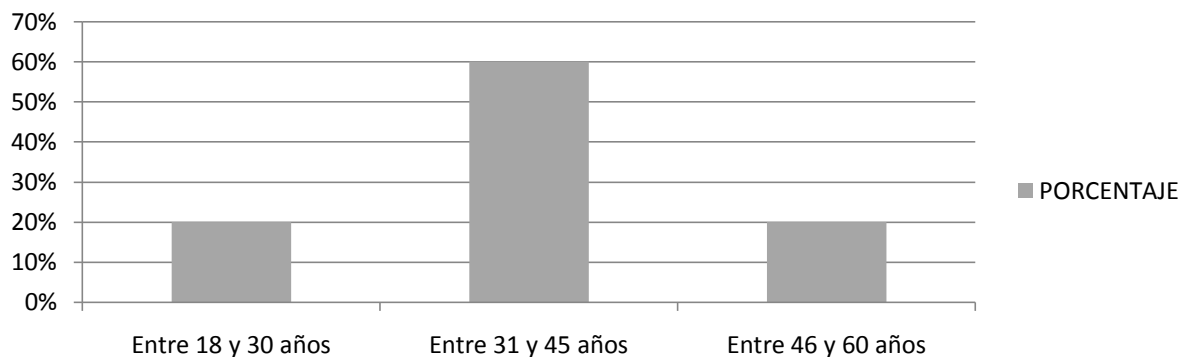
### Acompañantes de clientes/huéspedes que viajan por Motivos de trabajo



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 13

### Edad de clientes/huéspedes que viajan por Motivos turísticos

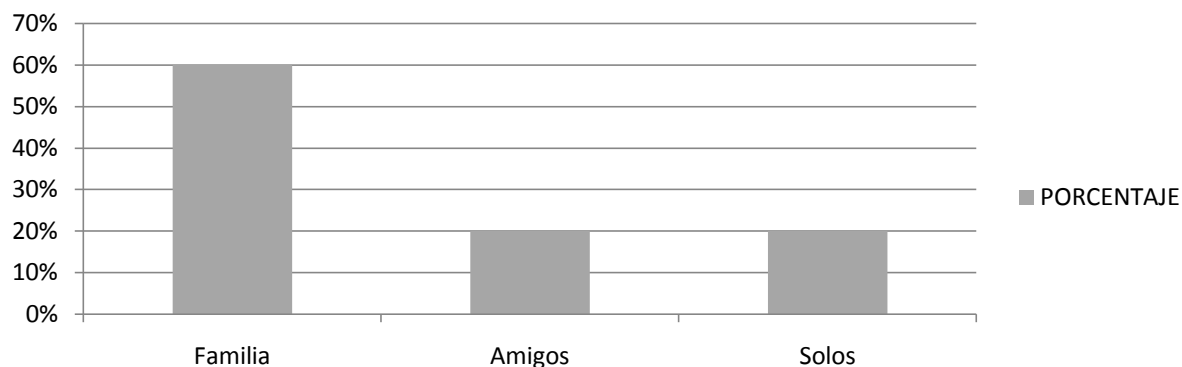


Fuente: elaboración propia.



Gráfico 14

### Acompañantes de clientes/huéspedes que viajan por Motivos turísticos

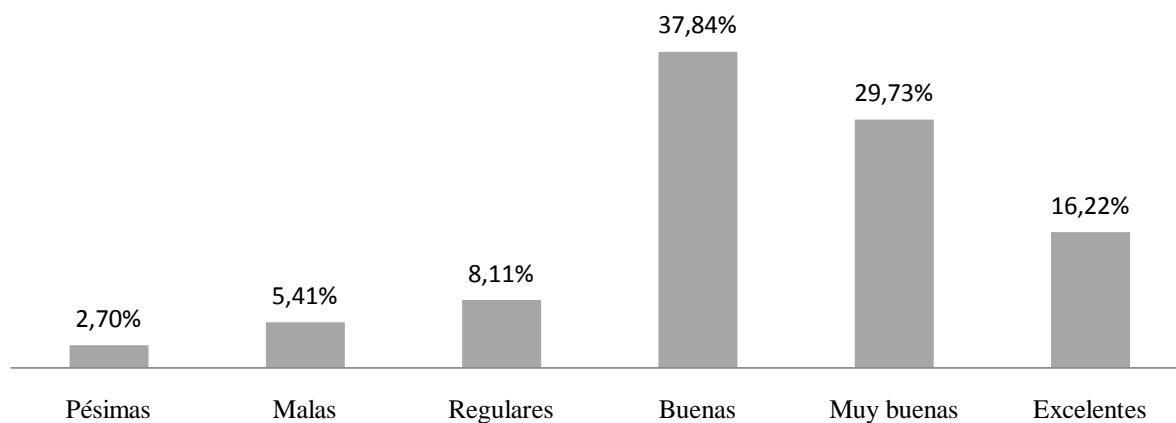


Fuente: elaboración propia

En la segunda sección de la entrevista, se obtuvo un conocimiento detallado de la calidad percibida por los huéspedes con respecto a los *servicios generales* de los hoteles en los cuales se encontraban alojados. A continuación se detallan los resultados obtenidos.

Gráfico 15

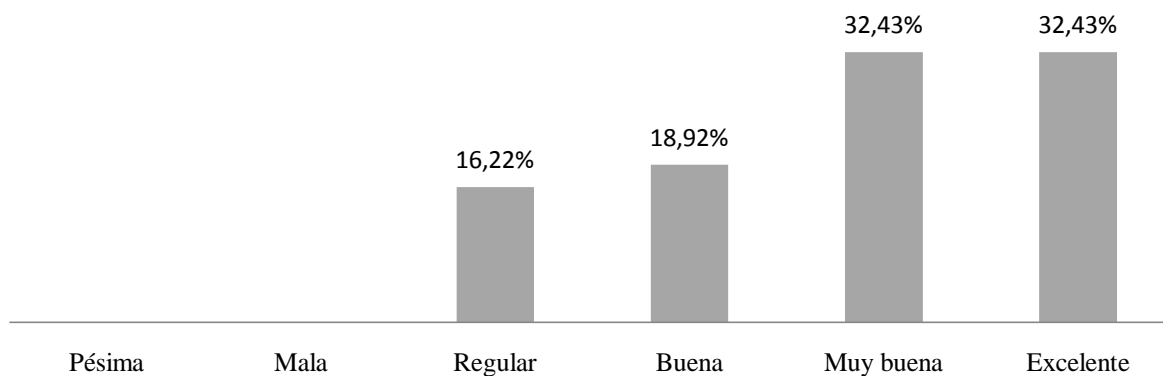
### Opinión acerca de las INTALACIONES DEL HOTEL



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 16

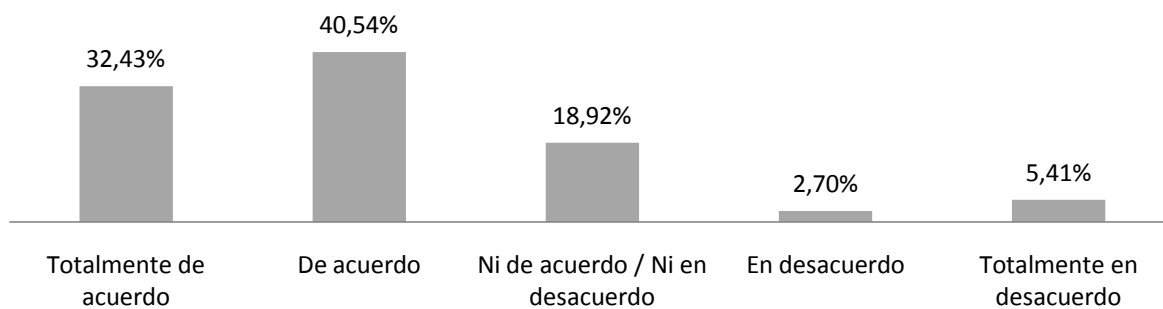
### Opinión acerca de la LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 17

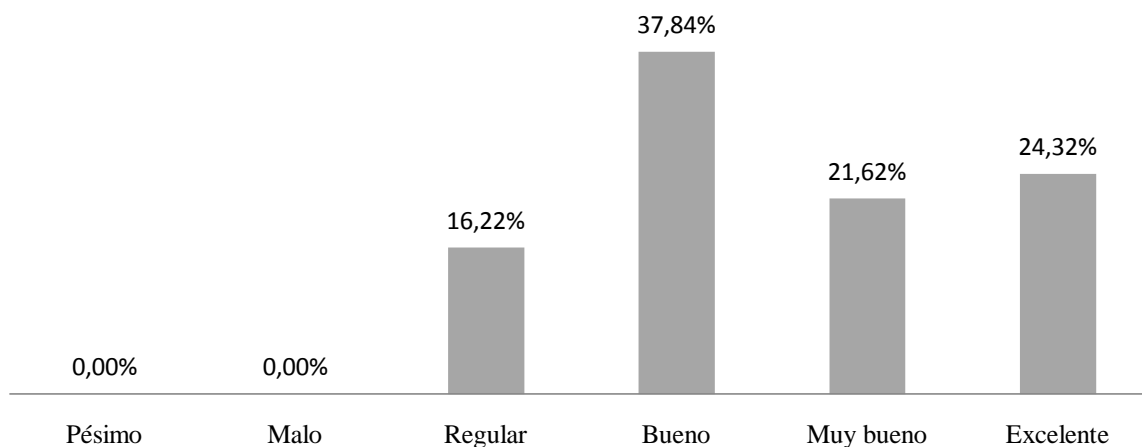
### Opinión acerca de la afirmación: "Este hotel me garantiza mi seguridad y la de mis pertenencias."



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 18

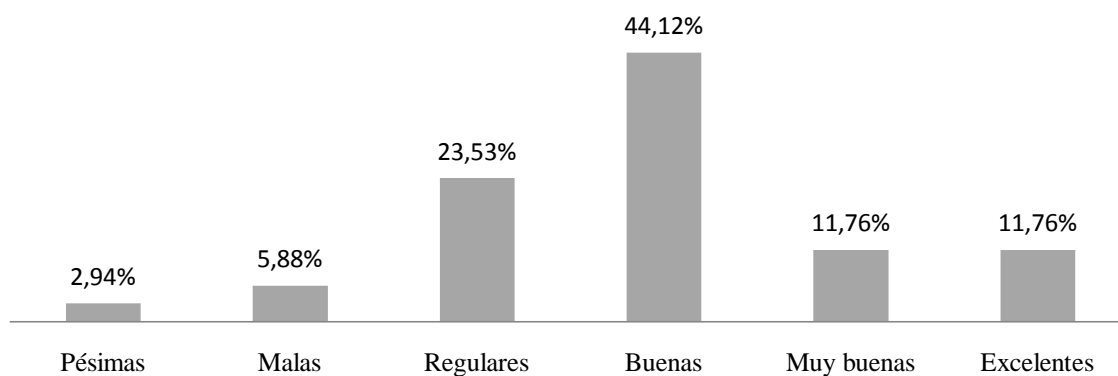
### Opinión acerca del DESAYUNO



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 19

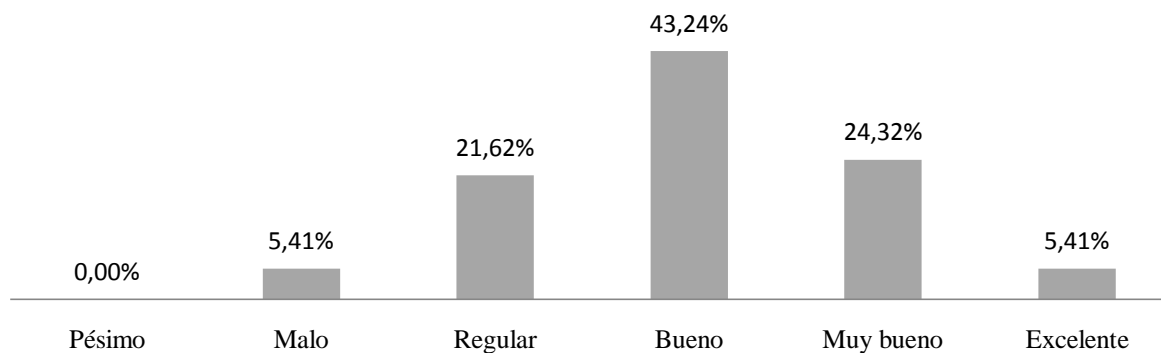
### Opinión acerca de las diversas ALTERNATIVAS DE ALIMENTACION



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 20

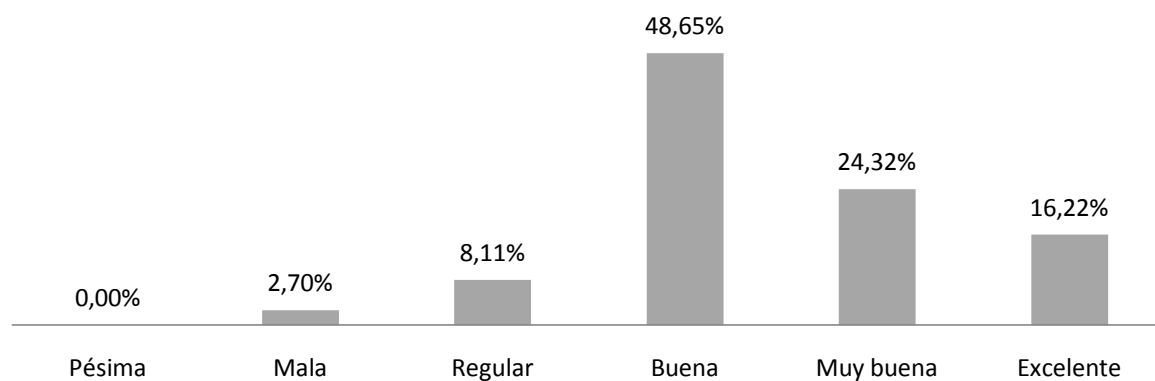
### Opinión acerca del SERVICIO DE COMUNICACIONES



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 21

### Aceptación de la RELACION CALIDAD/PRECIO



Fuente: elaboración propia.

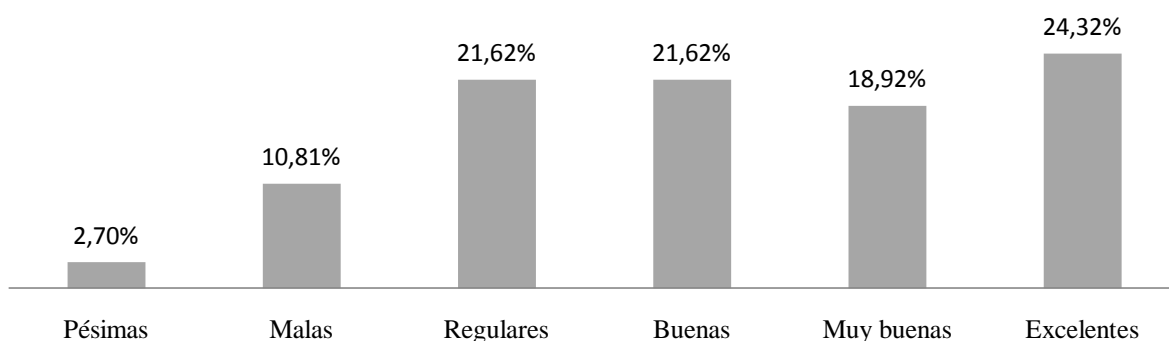
Como se observa en los gráficos, de las treinta y nueve (39) entrevistas realizadas a clientes/huéspedes, en todos los indicadores los resultados arrojados son buenos, con presencia de muy bajos porcentajes de calificaciones en los parámetros “pésima/o” y “mala/o”. En cuanto a las calificaciones “regular/es”, quedan en evidencia los indicadores *Limpieza del establecimiento*, *Desayuno*, *Alternativas de alimentación*, *Servicios de comunicaciones* y *Relación calidad/precio* los cuales obtuvieron porcentajes que varían entre 8,11% y 23,53%.

Por otra parte, dentro del segmento de clientes/huéspedes que viajan por motivos laborales, se observaron porcentajes que varían entre el 10,53% y el 21,05% en calificaciones “regular/es” en los indicadores *Limpieza del establecimiento*, *Desayuno*, *Alternativas de alimentación* y *Servicios de comunicación*.

En la tercera sección de las entrevistas, se evaluó la calidad percibida de los huéspedes acerca de los *servicios en las habitaciones*. En los siguientes gráficos se muestran los resultados obtenidos.

Gráfico 22

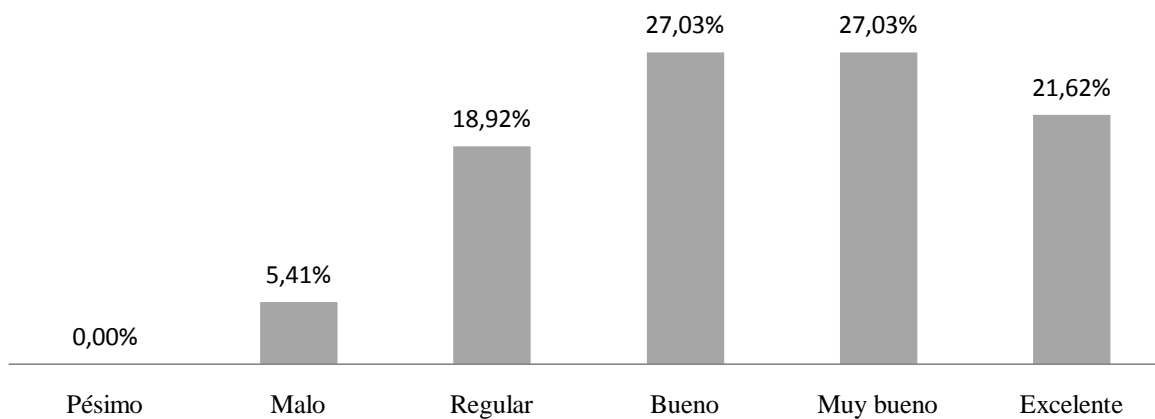
### Opinión acerca de las INSTALACIONES DE LA HABITACION



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 23

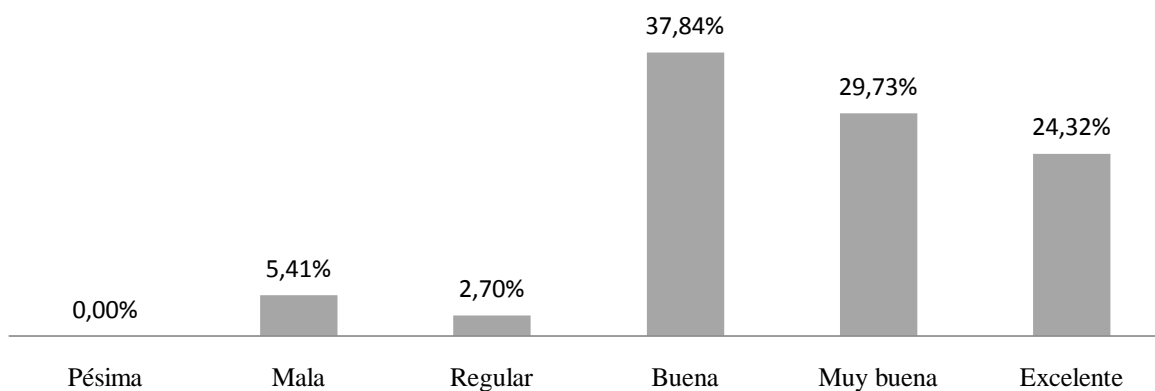
### Opinión acerca del CONFORT DE LAS CAMAS



Fuente: elaboración propia.

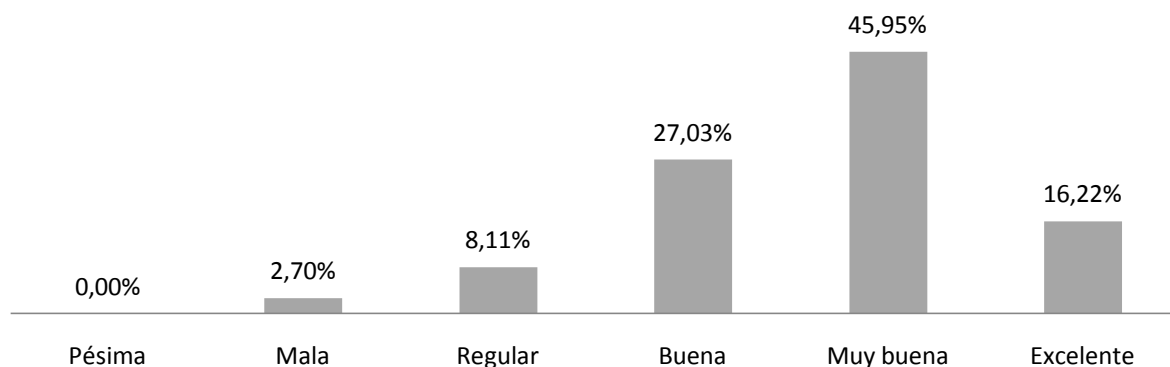
Gráfico 24

### Opinión acerca de la LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO DEL BAÑO



Fuente: elaboración propia.

### Opinión acerca de la LIMPIEZA Y EL MATENIMIENTO DE SABANAS Y TOALLAS



Fuente: elaboración propia.

Tras analizar los datos obtenidos, se observaron mayores porcentajes de respuestas buenas, muy buenas o excelentes dejando en evidencia una aceptación favorable por parte de los clientes/huéspedes.

Como se detalla en el siguiente cuadro, se puede observar que en los indicadores *Instalaciones de las habitaciones*, *Confort de las camas* y *Limpieza y mantenimiento de baños* presentan porcentajes mayores en calificaciones “mala/as” y “regular/es” (Tabla 10).

Por otro lado, tras analizar las respuestas obtenidas por el segmento de turistas que viajan por motivos laborales, quedó en evidencia que el 26,32% y el 21,05% de ellos calificaron como *regular/es* las instalaciones de las habitaciones y el confort de las camas.

Tabla 10

Indicadores con bajas calificaciones

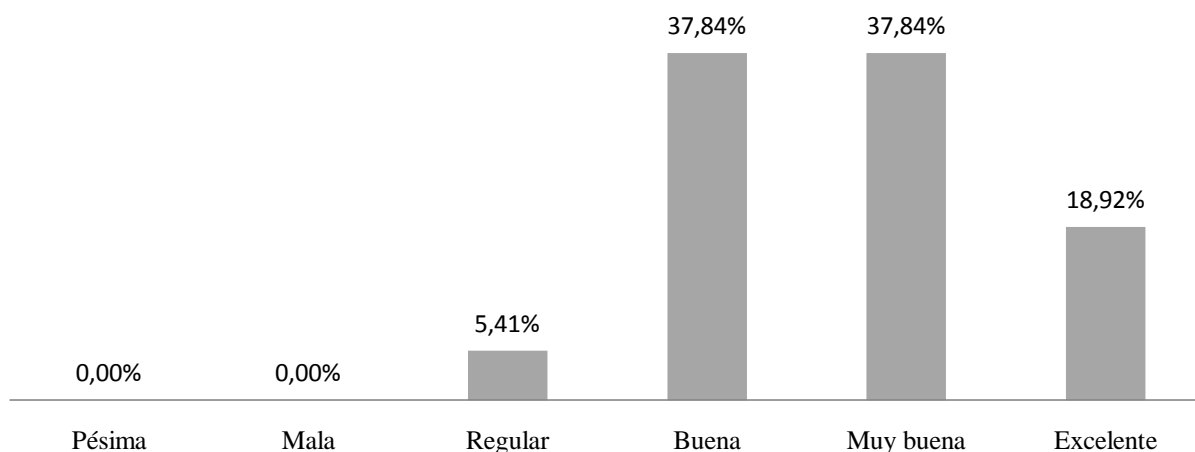
INDICADOR	CALIFICACION	RESULTADO
Instalaciones de la habitación	Mala	10,81%
	Regular	21,62%
Confort de las camas	Mala	5,41%
	Regular	18,92%
Limpieza y mantenimiento de baño	Mala	5,41%

Fuente: elaboración propia.

En la cuarta sección de la entrevista de satisfacción, se alcanzó el conocimiento detallado de la calidad percibida por los huéspedes con respecto a la *atención del personal*. En los gráficos detallados a continuación, se expone la información obtenida.

Gráfico 26

**Opinión acerca de la APARIENCIA DEL PERSONAL**

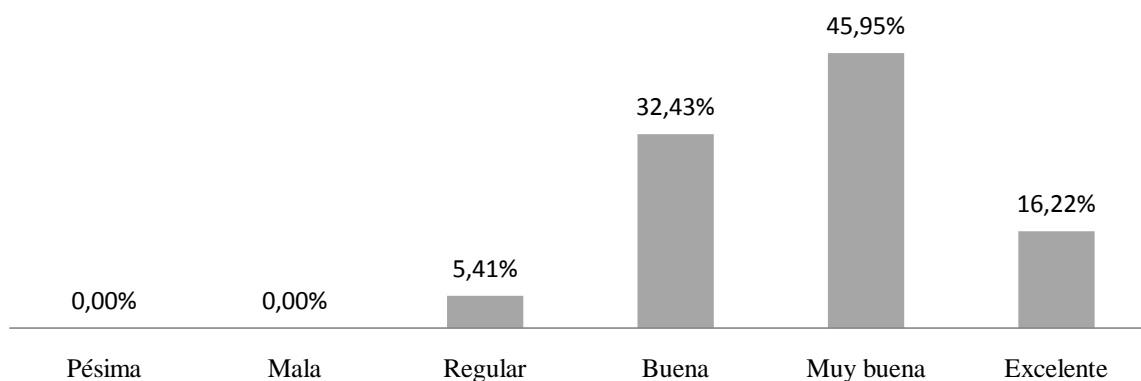


Fuente: elaboración propia.



Gráfico 27

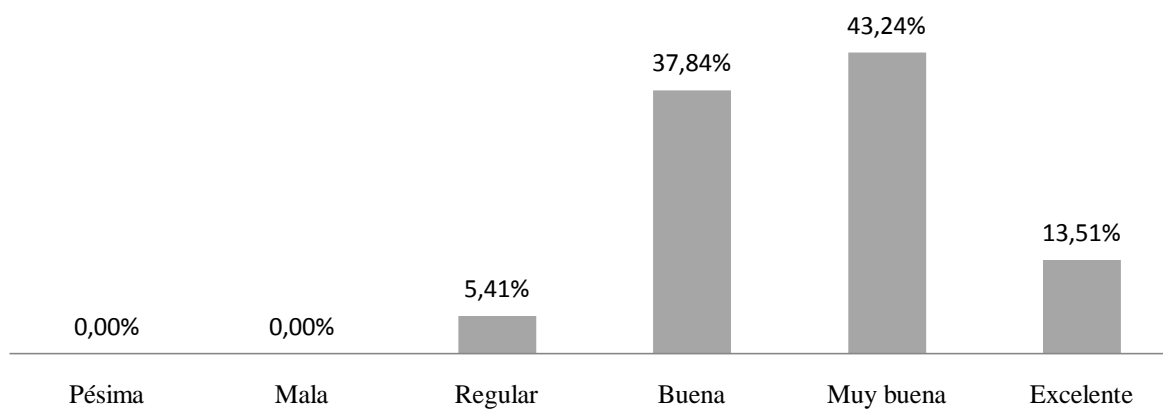
### Opinión acerca de la DISPOSICION DEL PERSONAL



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 28

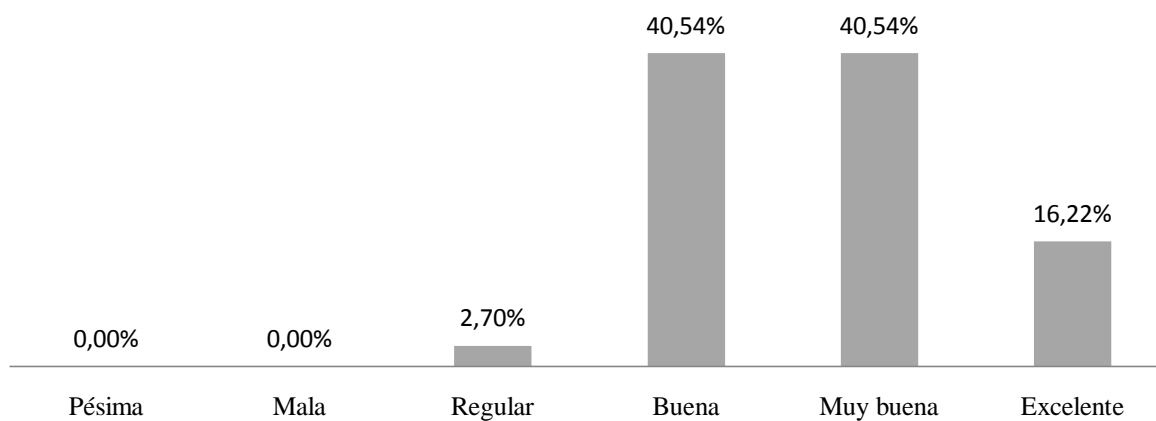
### Opinión acerca de la CALIDEZ DEL PERSONAL



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 29

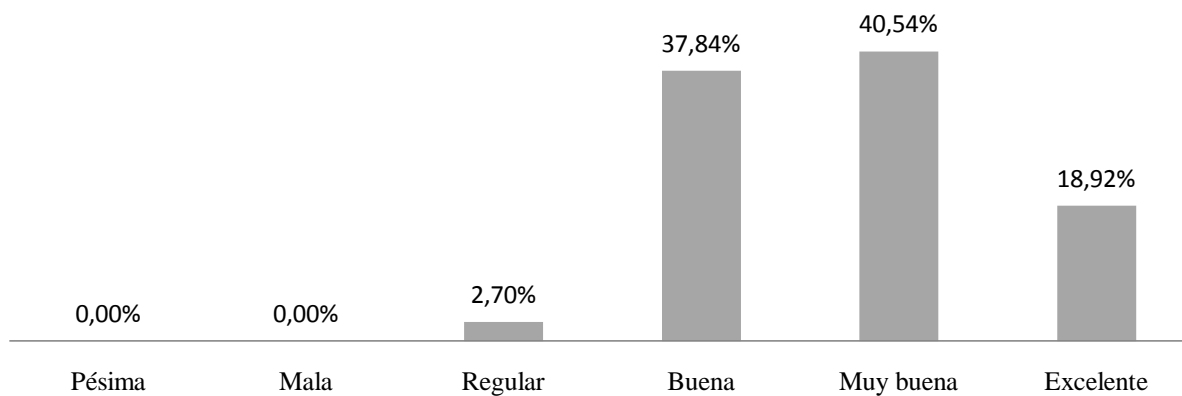
### Opinión acerca de la EFICIENCIA DEL PERSONAL



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 30

### Opinión acerca de la PRECISION DE LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL



Fuente: elaboración propia.

Como se aprecia en los resultados obtenidos, la calidad percibida con respecto a la atención del personal, obtuvo buenas calificaciones con porcentajes nulos de respuestas “pésima/s” y “mala/s”. En conclusión, los hoteles investigados cuentan con personal que cumple satisfactoriamente sus funciones logrando brindar un buen servicio a los clientes/huéspedes que se alojan.

Mediante la información obtenida en la quinta sección de la entrevista realizada a los clientes/huéspedes, fue posible reconocer que aspectos de la calidad son más valorados por la demanda turística a la hora de evaluar la calidad de la oferta hotelera de Río Tercero. En el siguiente cuadro se detallan los resultados obtenidos.

Tabla 11

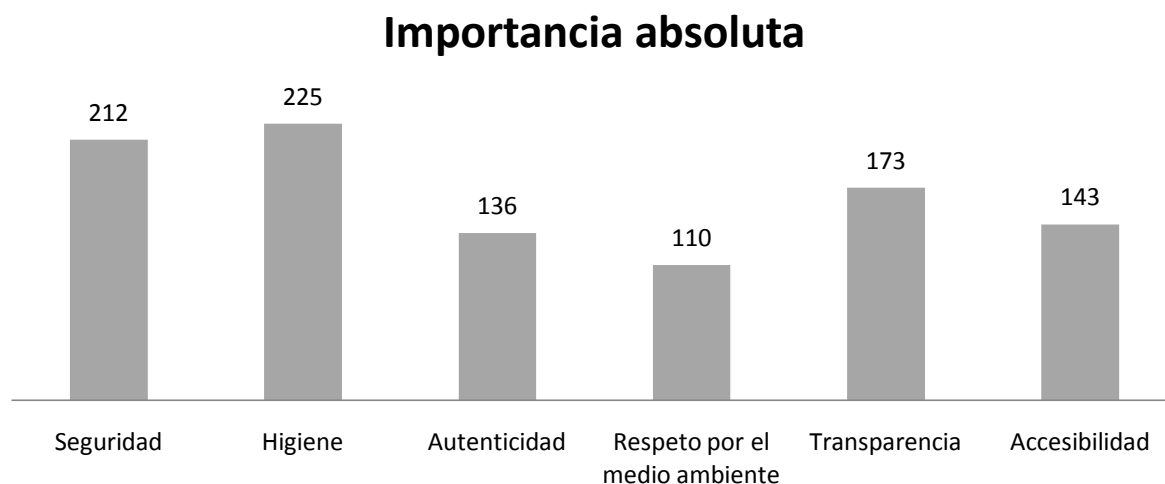
Importancia absoluta de los aspectos que componen la calidad

<b>ASPECTO</b>	<b>N° DE ENTREVISTAS</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
Seguridad	39	<b>212</b>
Higiene	39	<b>225</b>
Autenticidad	39	<b>136</b>
Respeto por el medio ambiente	39	<b>110</b>
Transparencia	39	<b>173</b>
Accesibilidad	39	<b>143</b>

Fuente: elaboración propia.

A partir de los resultados obtenidos, a continuación se expone gráficamente la importancia absoluta de cada uno de los aspectos que componen la calidad de los servicios.

Gráfico 31



Fuente: elaboración propia.

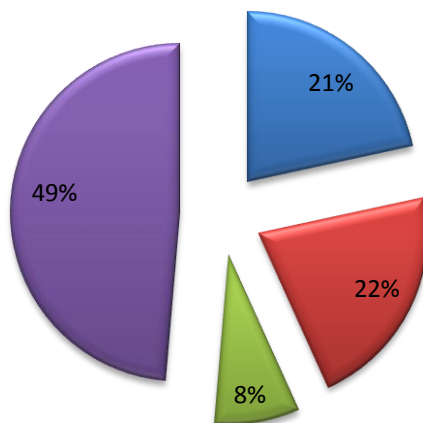
En primer lugar, se puede apreciar que el aspecto *higiene* es el más valorado con un total de 225 puntos. En segundo lugar, se encuentra con 212 puntos la *seguridad*, le sigue la *transparencia* con el 173, la *accesibilidad* con 143, la *autenticidad* con 136 puntos y, por último, el *respeto por el medio ambiente* con 110.

En la sexta sección se identificó la *Frecuencia de uso al año* y la *Estadía promedio* de los entrevistados, obteniendo la siguiente información:

Gráfico 32

### Frecuencia de uso al año

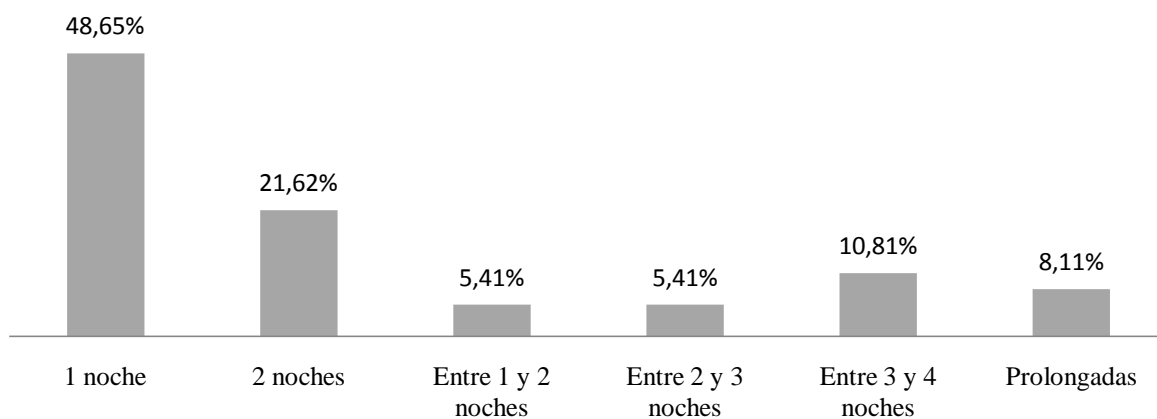
■ Una vez al año   ■ Una vez al mes   ■ Una vez a la semana   ■ Otros:



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 33

### Estadía promedio



Fuente: elaboración propia.

A partir de los resultados obtenidos, se observa que la gran mayoría de los entrevistados seleccionaron la opción “Otros”, representado por el 48,65%. Dicha opción fue elegida por aquellos huéspedes que se alojaban por *primera vez*, *por única vez* o por alguna *ocasión especial*; como por ejemplo concentración de un equipo de fútbol.

En segundo y tercer lugar, se encuentran los usuarios/huéspedes que se alojan “una vez al mes” y “una vez al año”, representados por un 22% y un 21% respectivamente.

Por otra parte, se observa que el 48,65% de los huéspedes se alojan tan solo una noche y el 21,62% por dos noches. Luego de analizar las encuestas, queda en evidencia que doce (12) de cada dieciocho (18) clientes/huéspedes que viajan por motivos laborales, realizan su reserva por *una noche*.

Es de gran importancia destacar que el 8,11% de los entrevistados, dado que se encontraban en la ciudad por motivos laborales, se alojaban en el establecimiento hotelero por *estadías prolongadas*.

En la sección final, se concluyeron las entrevistas realizando dos preguntas abiertas y opcionales a los entrevistados logrando así obtener opiniones adicionales acerca del servicio recibido durante su estadía.

Con una totalidad de treinta y tres (33) respuestas, se registraron veintitrés (23) huéspedes que expresaron estar satisfechos o conformes con los servicios del hotel, cuatro (4) manifestaron estar parcialmente satisfechos y seis (6) completamente insatisfechos.

Por último, se agruparon las sugerencias que los clientes/huéspedes realizaron a los establecimientos. Estas son:

- Renovación de camas y colchones en las habitaciones.
- Más espacio en las habitaciones y demás áreas del hotel.
- Mayor comodidad.
- Modernización

- Mejora en la oferta gastronómica
- Renovación de baños.
- Mejora en ventilación y calefacción.
- Eficiencia del servicio de Wifi.
- Mayor comunicación de ofertas y servicios.

A modo de conclusión de la última fase de análisis, cabe destacar que en cada sección e indicador evaluado, se obtuvieron buenas calificaciones dejando en evidencia el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios/huéspedes.

## Capítulo 7: Matriz de evaluación de calidad

OBJETIVO	OBSERVACIONES		CONCLUSIONES PARCIALES
Obtener conocimiento detallado de los establecimientos que se encuentran en la localidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los cinco establecimientos cuentan con la gran mayoría de los servicios generales considerados.</li> <li>• Cinco servicios generales en los cuales se evidencian diferencias: servicio de ascensor (Argentino), servicio de salón de usos múltiples, salón de convenciones y la presencia de personal bilingüe (solo se encuentra en 3 establecimientos.)</li> <li>• Ausencia de comodidades para discapacitados en tres de los cinco alojamientos.</li> <li>• Tipos de camas, los hoteles Mayoral y Argentino Hotel aún cuentan con un porcentaje de camas estándar, debido a que no han finalizado el reemplazo por camas Twin/King.</li> <li>• Aún no finalizan la sustitución de televisores de 24" o inferiores por otros de tecnologías superiores en los hoteles Mayoral y Vélez.</li> <li>• Apart Tres ofrece los servicios de frigobar y/o heladera, cajas de seguridad y kitchenette, y es el único que brinda servicios complementarios.</li> </ul>		Los hoteles de la ciudad presentan dificultades a nivel de equipamiento e infraestructura. Los empresarios hoteleros expresan sus intenciones por invertir y mejorar sus servicios, pero debido a la situación económica del país y la falta de gestión turística de la localidad, es de gran dificultad llevar a cabo tales mejoras para perfeccionar el servicio.
Legislación vigente	Ausencia de legislación específica y gestión turística en el ámbito municipal		
Conocer qué aspectos de la calidad son valorados por los empresarios/gerentes	1° Higiene 2° Seguridad 3° Accesibilidad 4° Autenticidad 5° Transparencia 6° Respeto por el medio ambiente		Los empresarios/gerentes son conscientes de la importancia que representa el cumplimiento de cada uno de los aspectos que componen la calidad, como así también de sus dificultades para el logro de cada uno de ellos. Dificultades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica actual.</li> <li>• Escasa gestión turística de la localidad.</li> <li>• Insuficiente apoyo por parte del municipio hacia el sector turístico y hotelero.</li> </ul>
Investigar y analizar el nivel de satisfacción de los clientes/huéspedes	CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor porcentaje de clientes/huéspedes entre 31 y 45 años (46%), mientras que en segundo lugar se encuentran quienes tienen entre 18 y 30 años (30%).</li> <li>• Mayor porcentaje de huéspedes de origen nacional (97.30%).</li> <li>• Los clientes/huéspedes que viajan por motivos de trabajo son persona mayormente entre 31 y 45 años de sexo masculino que viajan solos.</li> <li>• El 60% de los huéspedes que viajan por motivos turísticos tienen entre 31 y 45 años y viajan con sus familiares.</li> </ul>	



	<p><b>CALIDAD PERCIBIDA: SERVICIOS GENERALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En todos los indicadores los resultados arrojados son buenos, con presencia de muy bajos porcentajes de calificaciones en los parámetros “pésima/o” y “mala/o”.</li> <li>• En la calificación “regular/es” se observaron porcentajes que varían entre 8,11% y 23,53% en los indicadores: Limpieza del establecimiento, desayuno, alternativas de alimentación, servicios de comunicación y relación calidad/precio.</li> <li>• Dentro del segmento de huéspedes que viajan por motivos de trabajo, se evidenciaron porcentajes que varían entre el 10,5% y el 21.05% de calificaciones “regular/es” en los indicadores: Limpieza del establecimiento, desayuno, alternativas de alimentación y servicios de comunicación.</li> </ul>	
	<p><b>CALIDAD PERCIBIDA: SERVICIOS EN HABITACIONES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observaron mayores porcentajes de respuestas buenas, muy buenas o excelentes dejando en evidencia una aceptación favorable por parte de los clientes/ huéspedes.</li> <li>• Mayores porcentajes de calificaciones “mala/s” y “regular/es” en indicadores: Instalaciones de las habitaciones, Confort de las camas y Limpieza y mantenimiento de baños.</li> <li>• Analizando el segmento de turistas que viajan por motivos laborales, quedaron en evidencia los indicadores: instalaciones de la habitación y confort de las camas, con porcentajes de calificaciones “regular/es” que varían entre el 21,05 y el 26,32%.</li> </ul>	
	<p><b>CALIDAD PERCIBIDA: ATENCION DEL PERSONAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En conclusión, Se obtuvieron buenas calificaciones en todos los indicadores seleccionados.</li> </ul>	<p>Los hoteles investigados cuentan con personal que cumple satisfactoriamente sus funciones logrando brindar un buen servicio a los usuarios/ huéspedes que se alojan.</p>
	<p><b>ASPECTOS DE LA CALIDAD VALORADO POR HUESPEDES</b></p>	<p>1° Higiene 2° Seguridad 3° Transparencia 4° Accesibilidad 5° Autenticidad 6° Respeto por el medio ambiente</p>	

	<p style="text-align: center;">EXPERIENCIA CON EL SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor porcentaje de entrevistados seleccionaron la opción “Otros” (48,65%) Dicha opción fue elegida por aquellos huéspedes que se alojaban por primera vez, por única vez o por alguna ocasión especial; como por ejemplo concentración de fútbol.</li> <li>• El 48,65% de los clientes/ huéspedes se alojan por una noche y el 21,62% por dos noches.</li> <li>• 12 de cada 18 clientes que viajan por motivos laborales realizan su reserva por una noche y, por otro lado, se encuentran el 8,11% que se alojan por <i>estadías prolongadas</i>.</li> <li>• Sugerencias que los clientes/ huéspedes realizaron a los establecimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renovación de camas y colchones en las habitaciones.</li> <li>- Más espacio en las habitaciones y demás áreas del hotel.</li> <li>- Mayor comodidad.</li> <li>- Modernización</li> <li>- Mejora en la oferta gastronómica</li> <li>- Renovación de baños.</li> <li>- Mejora en ventilación y calefacción.</li> <li>- Eficiencia del servicio de Wifi.</li> <li>- Mayor comunicación de ofertas y servicios</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	---	--

Fuente: elaboración propia.

## ***Capítulo 8: Guía de sugerencias de mejora de la calidad en los hoteles de la ciudad de Río Tercero***

De acuerdo a la información obtenida luego de evaluar la calidad de la oferta de alojamientos de Río Tercero, se pudieron conocer las fortalezas de los establecimientos como así también, las fallas que en estos se presentan. Además, se obtuvo conocimiento de los aspectos importantes y las exigencias que actualmente tienen los huéspedes que se alojan en la ciudad.

Para concluir con la presente investigación, a continuación se presenta una guía de sugerencias para los establecimientos que conforman la oferta hotelera de la ciudad de Río Tercero, orientadas a la mejora de la calidad de los servicios prestados.

- Inversión y modernización de equipamiento.

Luego de analizar el equipamiento hotelero, quedó en evidencia que en los establecimientos de la ciudad se presentan fallas en el aspecto objetivo y tangible de su oferta: el equipamiento. Dicha problemática pudo detectarse al realizar el relevamiento de los hoteles y al analizar la satisfacción de los clientes/ huéspedes.

Esto no es una sorpresa para los empresarios/gerentes de los hoteles de la ciudad, dado que son conscientes de que es necesaria una inversión y modernización de sus servicios.

Por otra parte, como resultado del análisis de la satisfacción de los usuarios/ huéspedes, se detectaron algunas de las fallas presentes en el equipamiento de los establecimientos, tales como: edificios antiguos, necesidad de renovación de colchones, necesidad de renovación en tecnología (tv, ventilación/calefacción, Wifi, sistemas de reservas, etc.).

Se sugiere la inversión para la remodelación y acondicionamiento del equipamiento hotelero que facilite aumentar el nivel de satisfacción de los huéspedes que actualmente visitan

la ciudad y, además, permita captar aquellos turistas más exigentes que viajan por motivos laborales y netamente turísticos.

Es importante destacar que a pesar de las fallas mencionadas, el resultado del análisis de la satisfacción de clientes/huéspedes fue favorable.

- Correcta capacitación de personal de Housekeeping (área de limpieza)

El área de limpieza, llamada en el ámbito hotelero como área de Housekeeping, es aquella sobre la cual recae la responsabilidad del orden, la limpieza y la desinfección de todo el hotel (Menna, 2012).

Como se ha podido observar durante la evaluación llevada a cabo, los indicadores relacionados a la limpieza del establecimiento y de las habitaciones obtuvieron calificaciones “regular” y “mala” que dejaron en evidencia fallas en la prestación del servicio. A continuación, en el siguiente cuadro se muestran los porcentajes de calificaciones “regular” y “mala” de los indicadores en cuestión:

Tabla 12

Porcentaje de respuestas “regular” y “mala” en indicadores de limpieza

INDICADOR DE LIMPIEZA	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
Limpieza del establecimiento	Regular	16,22%
Limpieza y mantenimiento del baño	Regular	2,70%
	Mala	5,41%
Limpieza y mantenimiento de sábanas y toallas	Regular	8,11%
	Mala	2,70%

Fuente: elaboración propia.

Debido a que el área de Housekeeping es un área clave de los alojamientos hoteleros, se recomienda realizar una correcta capacitación del personal que conforma dicho sector. Depende

del personal de esta área la imagen que brinda el hotel, la primera impresión que un huésped recibe.

Además, a partir de las entrevistas realizadas a empresarios/gerentes y clientes/huéspedes, quedó en evidencia que la *Higiene* es el aspecto que conforma la calidad más valorado por estos a la hora de evaluar la calidad de los establecimientos en general.

- Mejora de publicidad y promoción de los establecimientos de la ciudad.

A través de la investigación en internet, la visita a los establecimientos y las entrevistas realizadas a clientes/huéspedes que se encontraban alojados quedó en evidencia que algunos establecimientos tienen poca publicidad de sus servicios dentro de la localidad y en sus alrededores.

En la actualidad, el marketing es uno de los factores de éxito del sector hotelero y turístico que permite el logro de la satisfacción del cliente. Para Kotler (2011), si comprendemos las necesidades del consumidor, desarrollamos productos y servicios que proporcionan un valor superior para el cliente, fijamos precios, distribuimos y comunicamos correctamente, se venderá estos productos de manera eficaz.

Es por ello que se sugiere a los establecimientos de la ciudad generar la promoción adecuada tanto en la localidad como en los alrededores, generando así una mayor visibilidad de los mismos.

- Necesidad de apoyo por parte de las autoridades del municipio.

Es de gran necesidad que el municipio brinde su apoyo al sector hotelero de la ciudad, tanto en la gestión turística como en el desarrollo de la legislación pertinente que favorezca a la localidad por completo dado que Río Tercero cuenta con gran potencialidad turística debido a:

- ✓ Su ubicación geográfica que señala la transición entre la región Pampeana y las Sierras de Calamuchita que la posiciona cerca de atractivos naturales, culturales, etc.
- ✓ La diversidad de actividades económicas, principalmente la industrial y la deportiva, que atraen gran variedad de clientes potenciales.
- ✓ Su planta turística.

El sector hotelero de la ciudad tiene buenas posibilidades de crecimiento dada la presencia de grandes industrias y su centro comercial, sin embargo, presenta un atraso en infraestructura, uso de tecnologías y capacitación de personal que dificulta brindar servicios que satisfagan completamente a sus clientes/huéspedes.

Por su parte, los empresarios/gerentes hoteleros tienen intenciones de mejorar los servicios brindados a sus clientes actuales, como así también para captar mayor cantidad de turistas que viajen por motivos netamente turísticos. A pesar de ello, la situación económica del país y la falta de gestión por parte del municipio, hace que sea imposible para estos llevar a cabo las inversiones necesarias para remodelar los hoteles y/o construir nuevos establecimientos.

Por otra parte, es de gran importancia remarcar que ningún hotel hace un destino y nadie viaja a un lugar solo por el hotel en el cual se va a alojar. A partir de esto, queda en evidencia la necesidad de que el municipio comience a darle importancia al sector turístico en el desarrollo de actividades, espacios, servicios y una buena promoción que incentive a la demanda turística.

## *Conclusiones finales*

La presente tesis tuvo como objetivo general evaluar la calidad de la oferta hotelera de la ciudad de Río Tercero. Mediante el desarrollo y la implementación de un instrumento creado para tal fin, se pudo obtener una base de conocimiento de la situación de la oferta hotelera de la ciudad con respecto a la calidad de los establecimientos y sus servicios.

Luego del trabajo de investigación llevado a cabo, se concluye que los objetivos de investigación se han cumplido en su totalidad. Es por ello que se considera que los resultados arribados son de gran utilidad para los empresarios hoteleros de la ciudad, como así también para Río Tercero como destino turístico.

La metodología implementada en general fue exitosa, salvo la instancia en que se llevaron a cabo entrevistas en profundidad a clientes/huéspedes. En dicha fase se presentaron variadas dificultades, como por ejemplo, el difícil acceso al hotel Argentino, clientes que no aceptaron participar, etc.

En futuras investigaciones, sería interesante desarrollar un proyecto de auditorías de calidad que permitan, mediante la implementación de técnicas de muestreo y recolección de datos, obtener conocimientos detallados del funcionamiento de los servicios hoteleros.

## Bibliografía

- BIGNE ALCAÑIZ, J.E., FONT AULET, X., y ANDREU SIMÓ, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid, ESIC.
- CANDERMO, J. (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad. Para el emprendedor y los Pequeños y Medianos Empresarios*. Buenos Aires, Fondo Editorial Consejo.
- EIGLIER, P., y LANGEARD, E. (1989). *Servucción el marketing de servicios*. España, McGraw-Hill.
- FEIGENBAUM, A. V. (1986). *Control total de calidad*. México: CECSA.
- HAIR, J.F., BUSH, R.P., y ORTINAU, D.J. (2004). *Investigación de Mercados. En un ambiente de información cambiante* (2da ed.). México, Mc Graw Hill.
- HANDSZUH, H.F., AGUIRRE PEREZ, G. (2003). *El concepto de calidad en turismo. Fundación Turismo para todos. Comité de apoyo a la calidad. Organización Mundial del Turismo / Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles*.
- HOYER, R.W., y BROOKE B.Y. HOYER. (2001) What is Quality?. *Revista Quality Progress*, 34(7), 53-62.
- KOTLER, P., BOWEN, J. T., MAKENS, J.C., MADARIAGA, J.G. Y ZAMORA, J.F. (2011). *Marketing turístico* (5ta ed). Madrid, Pearson Educación S.A.
- LEY NACIONAL DE TURISMO N° 25.997, sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina en Diciembre del año 2004.
- LEY DE REGULACION DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS N° 4631. Texto ordenado por Art. 3° de la Ley N° 4.701, BOCBA 4279 del 14 de noviembre del año 2013.
- MENNA, LEONEL (2012). *Operación de hoteles: room división*. Córdoba, Búho Blanco Editorial.
- ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid, Edición Organización Mundial del Turismo.



- PEREZ FDEZ. DE VELAZCO, J.A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad en los servicios de atención al cliente. Calidad total*. Madrid, ESIC.
- PETERS, T. J., y WATERMAN, R.H. (1987). *En busca de la excelencia: lecciones de las empresas mejor gestionadas de los Estados Unidos*. Barcelona, S.A Ediciones Folio.
- TARÍ GUILLÓ, J. J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Alicante, Publicaciones Universidad de Alicante.

## **Anexo**

### ***Anexo 1: Ley de alojamientos turísticos N° 6483***

Sancionada el 09/12/80.

Publicada en el B.O. del

VISTO: lo actuado en expediente N° 1350-0071- 01027/78 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 la 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 determina 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 reglamentarios.

j) Cumplir con los compromisos de reservas formalizadas 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 requiera.

ll) 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 5.- 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 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 multas 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.

Considérese reincidente a aquél 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 su control.

El Poder Ejecutivo establecerá la escala de multas según la índole y gravedad de las infracciones y la categoría del establecimiento. *[texto según ley 7383]*

Artículo 9.- *[Derogado por ley 7383].*

Artículo 10.- 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 funcionare 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.- Deróganse los artículos 10, 11 y 13 de la ley 3782 y toda otra norma que se oponga a la presente.

Artículo 13.- Téngase por Ley de la Provincia, cúmplase, protocolícese, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

## REGLAMENTARIO DE LA LEY 6483

Sancionado el 5/9/2000

Publicado en el BO del 12/9/2000

VISTO: El expediente N° 0260-05896/00 en el que propicia el dictado de una nueva reglamentación de la Ley N° 6483, que sustituya la actualmente vigente mediante 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 contemple en un solo texto todas las disposiciones aplicables a esa actividad.

Por ello, lo actuado por la 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 DECRETA:

Artículo 1°.- REGLAMENTASE la Ley N° 6483 en lo referente a los establecimientos que desarrollan las actividades declaradas de interés turístico especial por el Artículo 4° inciso “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 alojamiento 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 3°.- 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 TURISTICO.
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 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: Complejos 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.

a) 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 indiquen para cada categoría.

b) 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 hotel. Cada unidad deberá contar como mínimo de dormitorio, baño, estar-comedor y cocina debidamente equipados. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.

c) **HOSTERIA:** 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.

d) **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.

e) **HOSTAL:** Establecimiento que brinde el servicio de alojamiento, en habitaciones individuales con baño privado y otros servicios complementarios, localizado 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.

f) **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.

g) **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.

h) **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.

i) **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.

j) **COMPLEJO TURISTICO:** 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.

k) **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 del 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

1. Pensión Completa: Servicio que incluye el de alojamiento, brindado conjuntamente con el de desayuno, almuerzo y cena incluido en la tarifa.

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

3. 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 FOS 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 (4) 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 mecanismo 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 2,00 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 referidas 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, de 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 CIEN (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. debiendoposeer 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 1.00 m. por 2.00 m. para las camas individuales y de 1.80 m. por 2.00 m. para las camas dobles, utilizándose colchones tipo sommier.

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

j) Televisor color 24", con servicio de canales de T.V. 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 6º del presente Decreto:

a) Superficie mínima: 5,00 m<sup>2</sup>.

b) Lado mínimo: 2,00 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 1.00 m. x 2.00 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 3% de las unidades de alojamiento deberán ser suite, con un mínimo de cuatro (4) suites, 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 hidro-masajes, y sala de estar con baño. La superficie de la sala de estar con el baño o toilette incluido, para las suite de lujo será de 40 m<sup>2</sup>. y de 30 m<sup>2</sup> para las suite estándar.

6. Contar con locales destinados a ingreso, recepción, portería y sala de estar, integrados entre sí con una superficie mínima de 100,00 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 salas de estar que sola o en conjunto superen una superficie mínima de 100,00 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 100,00 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 800,00 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) ascensores 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 básquet, 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 8º.- 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: 18,00 m<sup>2</sup>.
- b) Superficie de la habitación triple: 22,00 m<sup>2</sup>.
- c) Superficie de la habitación doble, en suite: 23,00 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 1,00 m. por 2,00 m. para las camas individuales y de 1,60 m. por 2,00 m. para las camas dobles, utilizándose colchones tipo sommiers.
- h) Instalación para equipamiento de computación, con posibilidad de acceso a Internet y correo electrónico.
- i) Televisor color 21", con servicio de canales de T.V. 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: 4,00 m<sup>2</sup>.
- b) Lado mínimo: 2,00 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 suites. 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 60,00 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 60,00 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 50,00 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 200,00 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 pileta, 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 mecanismo 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: 12,00 m<sup>2</sup>.
- b) Superficie de la habitación triple: 15,00 m<sup>2</sup>.
- c) El lado mínimo será de 3,00 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 T.V. radio AM-FM.
- g) Servicio telefónico con salida al exterior.

3. 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.

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. Contar con locales destinados a ingreso, recepción y portería, con una superficie mínima de 40,00 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 5,00 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.

6. Contar con sala de estar con una superficie mínima de 40,00 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40) plazas.

7. Tener salón comedor con bar-desayunador, con servicio de comida ligera, (snack), y con una superficie mínima de 40,00 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 0,40 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40) plazas.

8. Contar con un salón de usos múltiples, de planta libre con una superficie mínima de 30,00 m<sup>2</sup>, que se incrementará en 1.00 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las cuarenta (40), siendo su lado mínimo de 5,00 m. y contará con servicios sanitarios de uso público diferenciados por sexo, con una superficie mínima de 5,00 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.

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

10. 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.

11. 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 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.

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

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

14. 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.

15. 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.

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

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

18. Contar con servicio de lavandería y de mucamas.

19. Contar con servicio de mensajería.

20. 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: 12,00 m<sup>2</sup>.

b) Superficie de la habitación triple: 14,00 m<sup>2</sup>.

2. El lado mínimo de las habitaciones será de 3,00 m.

3. 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.

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

5. Servicio telefónico con salida al exterior y televisor.

6. 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: 3,00 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.

7. Tener como mínimo una (1) unidad de alojamiento, con equipamiento adecuado para el uso de discapacitados motrices.

8. Contar con locales destinados a ingreso, recepción y portería, con una superficie mínima de 30,00 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,30 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las treinta (30) plazas.

9. Se deberá prestar servicio de caja de seguridad a los huéspedes que lo soliciten.

10. Contar con sala de estar con una superficie mínima de 35,00 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.

11. Tener comedor-desayunador, con una superficie mínima de 25,00 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.

12. 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.

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

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

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

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

17. 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: 12.00 m<sup>2</sup>.

2. El lado mínimo de las habitaciones será de 3.00 m.

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

4. Servicio telefónico con salida al exterior.

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

6. Los baños privados de las habitaciones deberán reunir las siguientes condiciones, sin perjuicio de las contenidas en el artículo 6° puntos 8, 9 y 10 del presente Decreto:

a) Superficie mínima: 3,00 m<sup>2</sup>.

b) Lado mínimo: 1,50 m.

c) Ducha con mampara.

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

7. Contar con locales destinados a ingreso, recepción y portería, con una superficie mínima de 20,00 m<sup>2</sup>, que deberá incrementarse en 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las veinte (20) plazas.

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

9. Contar con sala de estar con una superficie mínima de 30,00 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, diferenciados por sexo.

10. Tener comedor-desayunador, con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup>, que se incrementará 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.

11. En los casos de tener el edificio menos de tres (3) plantas, deberá contar con una escalera de servicios, independiente de la principal para uso de los huéspedes.

12. Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras cubiertas sea 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 (150m.) 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.

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

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

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

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

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

### III.- ESPECIFICACIONES PARA LA CLASE APARTHOTEL

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 kitchenette 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 contará 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 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) Tomacorriente combinado.
- h) Los paramentos de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura de 2,00 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 9,00 m<sup>2</sup>. En alojamiento de 1 ó 2 plazas el local podrá integrarse con el dormitorio.

4. Cuando la unidad de alojamiento posea una capacidad superior a 4 plazas se incrementará la superficie de locales (baño y kitchenette) 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 con 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 13°.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase APARTHOTEL categoría 3 ESTRELLAS, los siguientes:

1. Los ambientes dormitorio deberán contar con las siguientes superficies mínimas:
  - a) Simple y doble: 12,00 m<sup>2</sup>
  - b) Triple: 15,00 m<sup>2</sup>
  - c) Lado mínimo de los ambientes: 3.00 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 kitchenette será de 2,25 m<sup>2</sup>.
4. La superficie del estar comedor de la unidad de alojamiento, con un mínimo de 12.00 m<sup>2</sup>, deberá tener una superficie de 6.00 m<sup>2</sup> por persona.
5. La superficie mínima de la Recepción y Portería será de 30,00 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 60 plazas.
6. Tener sala de estar con una superficie mínima de 40,00 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 o 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 metros.
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 el caso de tener tres (3) o más de tres plantas, además del ascensor principal requerido, deberá tener un ascensor de servicio independiente.

Artículo 14°.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase APARTHOTEL categoría 2 ESTRELLAS, los siguientes:

1. Los ambientes dormitorio deberán tener una superficie mínima de:
  - a) Simples y dobles: 12,00 m<sup>2</sup>

- b) Triples: 14,00 m<sup>2</sup>
  - c) Lado mínimo de los ambientes: 3.00 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 kitchenette 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 5.00 m<sup>2</sup> por persona.
  5. La superficie mínima de la Recepción y Portería será de 20,00 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 60 plazas.
  6. Tener sala de estar con una superficie mínima de 30,00 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 acondicionamiento térmico, en todos los ambientes, por sistemas autorizados por el Organismo competente.
  9. Todos los departamentos estarán equipadas 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 metros.

Artículo 15°.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase APARTHOTEL categoría 1 ESTRELLA, los siguientes:

1. Los ambientes dormitorio, deberán tener las siguientes superficies mínimas:
  - a) Simple y doble: 10,00 m<sup>2</sup>
  - b) Triple: 12,50 m<sup>2</sup>
  - d) Lado mínimo de los ambientes: 3.00 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 kitchenette será de 2,25 m<sup>2</sup>.
4. La superficie el estar comedor de la unidad de alojamiento, con un mínimo de 9.00 m<sup>2</sup>, deberá tener una superficie de 4.50 m<sup>2</sup> por persona.
5. La superficie mínima de la Recepción y Portería será de 15,00 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 60 plazas.
6. Tener sala de Estar con una superficie mínima de 25,00 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 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 20% del total de los departamentos, pudiendo estar integradas al edificio o ubicadas en sus adyacencias hasta 150 metros.

#### 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: 3.00 m.

4. La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 3,00 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m, y la de los baños de las triples de 4,00 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 esté 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 metros (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 50,00 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.

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

Artículo 17º.- 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: 3.00 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 3,00 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m., y la de los baños de las triples de 4,00 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 metros (150 m.).

10. Tener calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas autorizados 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 18°.- 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: 16,00 m<sup>2</sup>.

d) Lado mínimo de las habitaciones: 3.00 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 3,00 m<sup>2</sup>, siendo su lado mínimo de 1,50 m., y la de los baños de las triples y cuádruples de 4,00 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: 12,00 m<sup>2</sup>

b) Habitación triple: 15,00 m<sup>2</sup>

c) Lado mínimo de las habitaciones: 3.00 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 3.00 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 correspondientes.

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 40,00 m<sup>2</sup>, más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 cubiertas.

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 dobles: 9,00 m<sup>2</sup>
  - b) habitación triple: 10,50 m<sup>2</sup>
  - c) Lado mínimo de las habitaciones: 3.00 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 3,00 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 correspondientes.
4. Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20,00 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 30,00 m<sup>2</sup>, más 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 autorizados 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 21.- 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: 9.00 m<sup>2</sup>
  - b) habitación triple: 10.50 m<sup>2</sup>
  - c) Lado mínimo de las habitaciones: 3.00 m.

3. Las superficies mínimas de los baños privados será de 3.00 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 correspondientes.

4. Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 15,00 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 25,00 m<sup>2</sup>, más 0,25 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 40 plazas, en relación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público independientes para cada sexo.

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

7. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes, por sistemas debidamente autorizados 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 el 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 de 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.

#### Requisitos particulares por categorías

Artículo 23.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase HOSTAL categoría 3 estrellas.

1. Poseer pileta de natación.
2. Poseer área parqueada.
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 T.V. 20" en todas las unidades de alojamiento 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 24.- 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 ambientes.
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 requeridos 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: 9,00 m<sup>2</sup>
  - b) Triples: 10,50 m<sup>2</sup>
  - c) Cuádruple: 16,00 m<sup>2</sup>
  - d) Lado mínimo de las habitaciones: 3.00 m.
2. Las habitaciones triples, cuádruples y departamentos, en conjunto no podrán exceder del 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 9,00 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 16.00 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 auxilios 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 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: 9,00 m<sup>2</sup>
  - b) Triple: 10,50 m<sup>2</sup>
  - c) Cuádruple: 16,00 m<sup>2</sup>
  - d) Lado mínimo de las habitaciones: 3.00 m.



2. Las habitaciones triples, cuádruples y departamentos, en conjunto no podrán exceder del 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 6,00 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 9,00 m<sup>2</sup> incrementándose 0,20 m<sup>2</sup> por cada plaza, a partir de las diez (10) plazas.

6. Deberá contar con teléfono, botiquín de primeros auxilios y protección contra incendio según normas y habilitación del Organismo Competentes.

7. Poseer calefacción y acondicionamiento térmico, de acuerdo a normas del Organismo 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 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 9,00 m<sup>2</sup>

b) Triple: 10,50 m<sup>2</sup>

c) Cuádruple: 16,00 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 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 6,00 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 9,00 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 auxilios 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 3.00 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 por 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 separados 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 duchas 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 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 2,00 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 recepción y portería y sala de estar-comedor desayunador y cocina, con una superficie mínima de 2,00 m<sup>2</sup> por plaza, con un mínimo de 20 m<sup>2</sup>.

9. Contar con 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 categorías 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 APARTCABAÑAS

### 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 kitchenette y estar-comedor debidamente amoblado y equipado.

2. La edificación del conjunto de las cabañas y edificios complementarios, deberá respetar un FOS (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 sí, y de cualquier otra edificación, y de los límites del terreno que ocupan por una distancia no menor de 8.00 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 la 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 doce (12) m<sup>2</sup>, dotada de servicios sanitarios.

#### Ambientes y equipos

14. Dormitorio. Se considerarán 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. 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.
  - b) Un sillón, butaca o silla por ambiente y una mesita escritorio de 0,80 m por 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.
14. La superficie mínima de los locales dormitorios será la siguiente:
  - a) Simple y doble: 9.00 m<sup>2</sup>
  - b) Triple: 13.50 m<sup>2</sup>
  - c) Cuádruple: 16.50 m<sup>2</sup>
  - e) Lado mínimo de las habitaciones con destino dormitorio: 3.00 m.
15. El lado mínimo de los otros locales será de 3.00 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.
16. 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 2,00 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 de techo, que no superen los 2.00 m. de altura.

17. 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) Tomacorriente combinado.
- h) Los paramentos de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura mínima de 2,00 m.
- i) La superficie mínima de baños será de 3,00 m<sup>2</sup>. y su lado mínimo será de 1,50 m.

18. Estar-comedor. La superficie del local estará en relación directa con la capacidad de plazas fijadas para la unidad, con un mínimo de 12.00 m<sup>2</sup> y de acuerdo a lo que se establezca para cada categoría.

Contará con mesa y cuatro (4) sillas como mínimo, las que se incrementarán según el crecimiento de las plazas. La sala de estar contará con sillones o similar equipamiento.

19. La cocina deberá contar como mínimo con una superficie de 6.00 m<sup>2</sup> y equipada con cocina, con horno, una piletta con agua caliente y fría mezclables, mesada, armario o alacena con capacidad para utensilios y víveres, una heladera, disponiendo además, de equipo extractor.

20. 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 (2) veces a la semana.
- d) contar con aparato de televisión.

21. 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 APARTCABAÑAS 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 10.00 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 16,00 m<sup>2</sup> para las cuatro (4) primeras plazas, incrementándose en un (1) m<sup>2</sup> por cada plaza subsiguiente, con un lado mínimo de 3,00 m.

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

6. La superficie mínima de la cocina será de 6.00 m<sup>2</sup> siendo su lado mínimo de 1,50 m. Además del equipamiento requerido en el art. 30 inc. 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 13.00 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 15,00 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 20 plazas.

13. Tener Sala de Estar de una superficie mínima de 35,00 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 20 plazas, aumentándose 1 m<sup>2</sup> por plaza adicional con una 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, volley, tenis, paddle, básquet, 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-CABANA 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 8.00 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 14,00 m<sup>2</sup> para cuatro (4) plazas, incrementándose en 1,00 m<sup>2</sup> por cada plaza subsiguiente, con un lado mínimo de 3,00 m.

5. La cocina tendrá una superficie mínima de 5,00 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 12.00 m<sup>2</sup>. Este espacio puede ser compartido por el de la cochera.

Del Conjunto:

1. El predio deberá estar convenientemente cercado y delimitado, poseyendo calles internas de circulación peatonal y vehicular las que serán correctamente delimitadas y ejecutadas.

2. Tener Recepción y Portería con una superficie mínima de 15,00 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 20 plazas.

3. Tener Sala de Estar de una superficie mínima de 25,00 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 20 plazas.

4. Contar con un área de juegos de niños.

5. Contar con servicio telefónico exterior para uso de los alojados.

6. Contar con pileta de natación con una superficie mínima de 30,00 m<sup>2</sup> hasta 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.

7. Ofrecer servicio de limpieza, lavandería y mucamas.

Artículo 33.- Son requisitos mínimos y permanentes para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase APART-CABAÑA 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 12,00 m<sup>2</sup>, hasta las cuatro (4) plazas, a partir de las cuales se incrementará en 1,00 m<sup>2</sup> por plaza, con un lado mínimo de 3,00 m.

Del Conjunto:

3. Tener Recepción y Portería con una superficie mínima de 12,00 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 20 plazas.

4. Tener Sala de Estar de una superficie mínima de 20,00 m<sup>2</sup> más 0,50 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 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 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 34.- 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 kitchenette 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 FOS (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 referidos a la 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. [Dormitorios]1. Se considerarán aquellos locales destinados exclusivamente a esa actividad. Tendrán ventilación directa al exterior y estarán dotados del siguiente equipamiento:

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.

b) Un sillón, butaca o silla por ambiente y una mesa escritorio de 0,80 m por 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.

14. La superficie mínima de los locales dormitorios será la siguiente:

a) habitación simple: 7.50. m<sup>2</sup>.

b) habitación doble: 9.00 m<sup>2</sup>.

c) habitación triple: 12.00 m<sup>2</sup>.

d) habitación cuádruple: 14.00 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 3.00 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 2,00 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 de techo, que no superen los 2.00 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 combinados.
- h) Los paramentos de los baños deberán estar revestidos con material impermeable hasta una altura mínima de 2,00 m.

19. La superficie mínima de baños será de 3,00 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 (4) sillas como mínimo, las que se incrementarán según el crecimiento de las plazas. La sala de estar contará con sillones o similar equipamiento.

21. La cocina deberá contar como mínimo con cocina, una pileta 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 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 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 TURISTICO.

### Generales y particulares

Artículo 36.- Son requisitos generales mínimos para que un establecimiento sea encuadrado en la Clase COMPLEJO TURISTICO, los siguientes:

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.

### Categoría 3 estrellas:

Ocupar un máximo del 40 % de la superficie del predio (Factor de Ocupación FOS 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 del 15 % (F.O.S. 0.15) 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.

### Categoría 2 estrellas:

Ocupar un máximo del 50 % de la superficie del predio (Factor de Ocupación FOS 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.

#### Categoría 1 estrella:

Ocupar un máximo del 60 % de la superficie del predio (Factor de Ocupación FOS 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, Categoría Primera y Categoría Estándar) 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 se cobrarán.

d) Un libro de 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 unavez 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 destinada 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 de 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 éste 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 (60%) de las tarifas autorizadas.

#### CAPITULO QUINTO – DE LOS LIBROS, FACTURAS Y FICHA DE TARIFAS

Artículo 44.- Todos y cada uno de los huéspedes deberán ser registrados en el Libro de 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.

## CAPITULO 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, acompañando 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.

## CAPITULO SEPTIMO 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 constatare 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.

## CAPITULO 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.

## CAPITULO 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 establecidas 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 establecimientos 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 el 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 modificado por la Ley 7383 y su respectiva Reglamentación.

Artículo 69.- A los fines del presente Decreto entiéndase 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 encarácter 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 registre 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 II 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.

#### CAPITULO DECIMO – DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 76.- Derogase 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.- PROTOCOLICESE, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese:

Dr. JOSÉ MANUEL DE LA SOTA, Gobernador de la Provincia de Córdoba.

Dr. OSCAR FELIX GONZÁLEZ, Ministro de Gobierno.

Dra. OLGA ELENA RUITORT, Secretaria General de la Gobernación.

Dr. DOMINGO ANGEL CARBONETTI, Fiscal de Estado.

*Fuente: Boletín Oficial del 13/9/2000.*

*Anexo 3: Planilla de Relevamiento de hoteles*

Información general	Fecha		
	Establecimiento		
	Clase		
	Categoría		
Servicios generales	Recepción / Portería		
	Sala de estar		
	Salón de usos múltiples		
	Salón de convenciones		
	Cochera cubierta		
	Cochera descubierta		
	Servicio de lavandería		
	Servicio de mensajería		
	Servicio de bar		
	Desayunador		
	Salón comedor		
	Personal bilingüe		
	Ascensor		
	Comodidades para discapacitados		
	Servicio en habitaciones 24 hs.		
	Servicio médico		
Servicio de seguridad			
Admite contingentes			
Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)			
Servicios en la habitación	Baño privado		
	Tipo de camas en habitaciones	Estándar	
		Twin / King	
	Tv color	24"	
		Superiores	
	Teléfono		
	Calefacción		
	Aire acondicionado		
	Frigorífico y/o heladera		
	Cajas de seguridad		
Kitchenette			
Servicios complementarios	Solarium		
	Pileta de natación		
	Pileta para niños		
	Pileta climatizada		
	Gimnasio		
	Deportes (Fútbol, Tenis, Básquet, Vóley, etc.)		
	Spa		
	Otros		
<b>TOTAL</b>			

*Anexo 4: Tabla de puntajes de Planilla de relevamiento de hoteles*

<h1>Puntajes</h1>			
Servicios generales	Recepción / Portería		4
	Sala de estar		1,5
	Salón de usos múltiples		2
	Salón de convenciones		2
	Cochera cubierta		4
	Cochera descubierta		3
	Servicio de lavandería		1
	Servicio de mensajería		1
	Servicio de bar		1
	Desayunador		4
	Salón comedor		2
	Personal bilingüe		1,5
	Ascensor		1
	Comodidades para discapacitados		2
	Servicio en habitaciones 24 hs.		2
	Servicio médico		2
	Servicio de seguridad		2
	Admite contingentes		1
Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)		3	
Servicios en la habitación	Baño privado		8
	Tipo de camas en habitaciones	Estándar	8
		Twin / King	
	Tv color	24"	5
		Superiores	
	Teléfono		4
	Calefacción		5
	Aire acondicionado		5
	Frigorífico y/o heladera		3
	Cajas de seguridad		5
Kitchenette		2	
Servicios complementarios	Solarium		1,87
	Pileta de natación		1,87
	Pileta para niños		1,87
	Pileta climatizada		1,87
	Gimnasio		1,87
	Deportes (Fútbol, Tenis, Básquet, Vóley, etc.)		1,87
	Spa		1,87
	Otros		1,87
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	

*Anexo 5: Entrevista personal a clientes/huéspedes*

FECHA			
ESTABLECIMIENTO			
ENTREVISTADO			
<b>PRIMERA SECCIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE</b>		
	Edad	Entre 18 y 30 años	
		Entre 31 y 45 años	
		Entre 46 y 60 años	
		Más de 60 años	
	Sexo	Femenino	
		Masculino	
	Tipo de huésped	Nacional	
		Internacional	
	Motivo del viaje	Turismo	
		Trabajo	
		Otros	
	Viaja con:	Familia	
		Amigos	
		Pareja	
		Solo	
		Otro	
	Instrucción	Primario completo	
		Primario incompleto	
		Secundario completo	
Secundario incompleto			
Universitario/terciario completo			
Universitario/terciario incompleto			
No contesta			
<b>SEGUNDA SECCIÓN</b>	<b>CALIDAD PERCIBIDA: SERVICIOS GENERALES</b>		
	1. Indique, por favor, su opinión acerca de las INSTALACIONES DEL HOTEL:	Pésima	
		Malas	
		Regulares	
		Buenas	
		Muy buenas	
		Excelentes	
	2. Indique, por favor, su opinión acerca de la LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO:	Pésima	
		Mala	
		Regular	
		Buena	
		Muy buena	
		Excelente	

	3. Por favor, indique su opinión respecto de la siguiente afirmación: "Este hotel me garantiza mi seguridad y la de mis pertenencias":	Totalmente de acuerdo	
		De acuerdo	
		Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	
		En desacuerdo	
		Totalmente en desacuerdo	
	4. Indique, por favor, su opinión acerca del DESAYUNO:	Pésimo	
		Malo	
		Regular	
		Bueno	
		Muy bueno	
	5. Indique, por favor, su opinión acerca de las diversas ALTERNATIVAS DE ALIMENTACIÓN (restaurante, bar y servicio de RoomService):	Excelente	
		Pésimas	
		Malas	
		Regulares	
		Buenas	
	6. Indique, por favor, su opinión acerca del SERVICIO DE COMUNICACIONES vía fax, telefonía e internet:	Excelentes	
		Pésimo	
		Malo	
		Regular	
		Bueno	
	7. Indique, por favor, cómo calificaría la relación Calidad/Precio de la propuesta hotelera de este establecimiento?	Muy bueno	
Excelente			
Pésima			
Mala			
Regular			
<b>TERCERA SECCIÓN</b>	<b>CALIDAD PERCIBIDA: SERVICIO EN HABITACIONES</b>	Buena	
		Muy buena	
		Excelente	
		Pésima	
		Malas	
	8. Indique, por favor, su opinión acerca de las INSTALACIONES DE LA HABITACION:	Regulares	
		Buenas	
		Muy Buenas	
		Excelentes	
		Pésimo	
	9. Indique, por favor, su opinión con respecto al CONFORT DE LAS CAMAS:	Malo	
Regular			
Bueno			
Muy bueno			
Excelente			

	10. Indique, por favor, su opinión acerca de la LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO DEL BAÑO:	Pésimo	
		Malo	
		Regular	
		Bueno	
		Muy bueno	
		Excelente	
	11. Indique, por favor, su opinión acerca de la LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO DE LAS SABANAS Y TOALLAS:	Pésimo	
		Malo	
		Regular	
		Bueno	
		Muy bueno	
		Excelente	
<b>CUARTA SECCIÓN</b>	<b>CALIDAD PERCIBIDA: ATENCIÓN DEL PERSONAL</b>		
	12. Indique, por favor, su opinión acerca de la APARIENCIA DEL PERSONAL:	Pésima	
		Mala	
		Regular	
		Buena	
		Muy buena	
		Excelente	
	13. Por favor, indique su opinión acerca de la DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE LOS HUÉSPEDES:	Pésima	
		Mala	
		Regular	
		Buena	
		Muy buena	
		Excelente	
	14. Por favor, indique su opinión acerca de la CALIDEZ DEL PERSONAL:	Pésima	
		Mala	
		Más o menos	
		Regular	
		Buena	
		Muy buena	
	15. Por favor, indique su opinión acerca de la EFICIENCIA DEL PERSONAL AL EFECTUAR SUS TAREAS:	Excelente	
		Pésima	
		Mala	
		Más o menos	
		Regular	
		Buena	
	16. Por favor, indique su opinión acerca de la PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL:	Muy buena	
		Excelente	
		Pésima	
Mala			
Más o menos			
Regular			
Buena			
Muy buena			
Excelente			



<b>QUINTA SECCIÓN</b>	Ordene los siguientes aspectos determinantes de la calidad del 1 al 7, de acuerdo a la importancia que tienen para usted. Póngale un número 1 al que sea más importante y un 7 al menos importante:	Seguridad	(No representar un peligro, ni causar daño a la salud, a la integridad del consumidor)	
		Higiene	(saludable y limpio)	
		Autenticidad	(El producto se diferencia claramente de otros similares)	
		Respeto por el medio ambiente	(Armonía con el entorno humano y natural)	
		Transparencia	(Comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total)	
		Accesibilidad	(No existencia de barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos)	
		Otros:		
<b>SEXTA SECCIÓN</b>	<b>EXPERIENCIA CON EL SERVICIO</b>			
	Frecuencia de uso al año	Una vez al año		
		Una vez al mes		
		Una vez a la semana		
		Otros:		
Estadía promedio				
<b>SEPTIMA SECCIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DE OPINIÓN</b>			
	En su opinión, ¿considera que sus expectativas han sido superadas por los servicios ofrecidos en dicho establecimiento?			
	De acuerdo a su experiencia, ¿en qué aspectos debe mejorar el servicio ofrecido?			

*Anexo 6: Planillas de relevamiento de los hoteles seleccionados*

Información general	Fecha	04/07/2016				
	Establecimiento:	Mayoral				
	Clase	Hotel				
	Categoría	2 E		<b>PUNTAJE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
Servicios generales	Recepción / Portería	x	4			
	Sala de estar	x	1,5			
	Salón de usos múltiples	x	2		Para 18 personas	
	Salón de convenciones					
	Cochera cubierta	x	4			
	Cochera descubierta	x	3			
	Servicio de lavandería	x	1		Propia	
	Servicio de mensajería	x	1			
	Servicio de bar	x	1			
	Desayunador	x	4			
	Salón comedor	x	2			
	Personal bilingüe	x	1			
	Ascensor				1 sola planta	
	Comodidades para discapacitados					
	Servicio en habitaciones 24 hs.	x	2			
	Servicio médico	x	2			
	Servicio de seguridad	x	2		Cámaras	
	Admite contingentes	x	1,5			
Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)	x	3				
Servicios en la habitación	Baño privado	x	8			
	Tipo de camas en habitaciones	Estándar	x	2		50%
		Twin / King	x	4		50%
	Tv color	24"				
		Superiores	x	5		
	Teléfono	x	4			
	Calefacción	x	5			
	Aire acondicionado	x	5			
	Frigo bar y/o heladera					
Cajas de seguridad						
Kitchenette						
Servicios complementarios	Solarium					
	Pileta de natación					
	Pileta para niños					
	Pileta climatizada					
	Gimnasio					
	Deportes (Futbol, Tenis, Básquet, Voley, etc.)					
	Spa					
Otros	x	1,875		Sello de calidad		
<b>TOTAL</b>			<b>69,875</b>			

Información general	Fecha	13/07/2016				
	Establecimiento:	Claro de luna				
	Clase	Hotel				
	Categoría	2 E		<b>PUNTAJE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
Servicios generales	Recepción / Portería		x	4		
	Sala de estar		x	1,5		
	Salón de usos múltiples					
	Salón de convenciones					
	Cochera cubierta		x	4		
	Cochera descubierta					
	Servicio de lavandería		x	1		
	Servicio de mensajería		x	1		
	Servicio de bar		x	1		
	Desayunador		x	4		
	Salón comedor					
	Personal bilingüe					
	Ascensor					
	Comodidades para discapacitados					
	Servicio en habitaciones 24 hs.		x	2		
	Servicio médico		x	2		
	Servicio de seguridad		x	2		
	Admite contingentes		x	1,5		
Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)		x	3			
Servicios en la habitación	Baño privado		x	8		
	Tipo de camas en habitaciones	Estándar				
		Twin / King		x	4	
	Tv color	24"		x		
		Superiores				
	Teléfono		x	3	Sin salida al exterior	
	Calefacción		x	5		
	Aire acondicionado		x	5		
Frigo bar y/o heladera						
Cajas de seguridad						
Kitchenette						
Servicios complementarios	Solarium					
	Pileta de natación					
	Pileta para niños					
	Pileta climatizada					
	Gimnasio					
	Deportes (Futbol, Tenis, Básquet, Voley, etc.)					
	Spa					
Otros						
<b>TOTAL</b>				<b>52</b>		

Información general	Fecha	19/07/2016		<b>PUNTAJE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	Establecimiento:	Argentino			
	Clase	Hotel			
	Categoría	2E			
Servicios generales	Recepción / Portería		x	4	
	Sala de estar		x	1,5	
	Salón de usos múltiples				
	Salón de convenciones				
	Cochera cubierta		x	4	
	Cochera descubierta				
	Servicio de lavandería		x	1	
	Servicio de mensajería		x	1	
	Servicio de bar		x	1	
	Desayunador		x	4	
	Salón comedor		x	2	
	Personal bilingüe		x	1	1 persona
	Ascensor		x	1	
	Comodidades para discapacitados		x	2	
	Servicio en habitaciones 24 hs.		x	2	
	Servicio médico		x	2	
	Servicio de seguridad		x	2	
	Admite contingentes		x	1,5	
Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)		x	3		
Servicios en la habitación	Baño privado		x	8	
	Tipo de camas en habitaciones	Estándar		1,6	(Estándar mejorada)
		Twin / King		x	4,8
	Tv color	24"			
		Superiores		x	5
	Teléfono		x	3	
	Calefacción		x	5	
	Aire acondicionado		x	5	
Frigorífico y/o heladera					
Cajas de seguridad					
Kitchenette					
Servicios complementarios	Solarium				
	Pileta de natación				
	Pileta para niños				
	Pileta climatizada				
	Gimnasio				
	Deportes (Fútbol, Tenis, Básquet, Voley, etc.)				
	Spa				
Otros					
<b>TOTAL</b>				<b>65,4</b>	

Información general	Fecha	20/07/2016				
	Establecimiento:	Vélez Sarsfield				
	Clase	Hotel				
	Categoría	2E		<b>PUNTAJE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
Servicios generales	Recepción / Portería	x		4		
	Sala de estar	x		1,5		
	Salón de usos múltiples					
	Salón de convenciones					
	Cochera cubierta	x		4		
	Cochera descubierta	x				
	Servicio de lavandería	x		1		
	Servicio de mensajería	x		1		
	Servicio de bar	x		1		
	Desayunador	x		4		
	Salón comedor	x		2		
	Personal bilingüe	x		1	Dueña	
	Ascensor				Una sola planta	
	Comodidades para discapacitados			2		
	Servicio en habitaciones 24 hs.	x		2		
	Servicio médico	x		2		
	Servicio de seguridad	x		2	Alarma	
	Admite contingentes	x		1,5		
	Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)	x		3		
	Servicios en la habitación	Baño privado	x		8	
Tipo de camas en habitaciones		Estándar				
		Twin / King	x		8	
Tv color		24"	x		1	30%
		Superiores	x		3	60%
Teléfono		x		4		
Calefacción		x		5		
Aire acondicionado		x		5		
Frigoriferio y/o heladera						
Cajas de seguridad						
Kitchenette						
Servicios complementarios	Solarium					
	Pileta de natación					
	Pileta para niños					
	Pileta climatizada					
	Gimnasio					
	Deportes (Fútbol, Tenis, Básquet, Voley, etc.)					
	Spa					
	Otros					
<b>TOTAL</b>				<b>66</b>		

Información general	Fecha	27/07/2016			
	Establecimiento:	Apart Tres			
	Clase	Apart Hotel			
	Categoría	2E		<b>PUNTAJE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Servicios generales	Recepción / Portería		x	4	
	Sala de estar		x	1,5	
	Salón de usos múltiples		x	2	
	Salón de convenciones		x	2	
	Cochera cubierta		x	4	
	Cochera descubierta		x	3	
	Servicio de lavandería		x	1	
	Servicio de mensajería		x	1	
	Servicio de bar		x	1	
	Desayunador		x	4	
	Salón comedor		x	2	
	Personal bilingüe		x	1	
	Ascensor				(1 sola planta)
	Comodidades para discapacitados		x	2	
	Servicio en habitaciones 24 hs.		x	2	
	Servicio médico		x	2	
	Servicio de seguridad		x	2	
	Admite contingentes		x	1,5	
	Disponibilidad de servicios de comunicaciones (Fax, telefonía, WIFI)		x	3	
Servicios en la habitación	Baño privado		x	8	
	Tipo de camas en habitaciones	Estándar			
		Twin / King	x	8	
	Tv color	24"			
		Superiores	x	5	
	Teléfono		x	4	
	Calefacción		x	5	(Losa radiante)
	Aire acondicionado		x	5	
	Frigorífico y/o heladera		x	3	
Cajas de seguridad		x	5		
Kitchenette		x	2		
Servicios complementarios	Solarium		x	1,875	
	Pileta de natación		x	1,875	
	Pileta para niños		x	1,875	
	Pileta climatizada		x	1,875	
	Gimnasio		x	1,875	
	Deportes (Fútbol, Tenis, Básquet, Voley, etc.)				
	Spa		x	1,875	
	Otros				
<b>TOTAL</b>				<b>95,25</b>	

*Anexo 7: Entrevistas realizadas a empresarios de hoteles seleccionados*

FECHA	04-jul		
ESTABLECIMIENTO	MAYORAL		
ENTREVISTADO	Claudiana Gabaglio		
<p>Ordene los siguientes aspectos determinantes de la calidad del 1 al 7, de acuerdo a la importancia que tienen para usted. Póngale un número 1 al que sea más importante y un 7 al menos importante:</p>	Seguridad	(No representar un peligro, ni causar daño a la salud, a la integridad del consumidor)	<b>3</b>
	Higiene	(saludable y limpio)	<b>1</b>
	Autenticidad	(El producto se diferencia claramente de otros similares)	<b>4</b>
	Respeto por el medio ambiente	(Armonía con el entorno humano y natural)	<b>6</b>
	Transparencia	(Comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total)	<b>5</b>
	Accesibilidad	(No existencia de barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos)	<b>2</b>
Otros:			

FECHA	13-jul		
ESTABLECIMIENTO	CLARO DE LUNA		
ENTREVISTADO	Julián Arias		
Ordene los siguientes aspectos determinantes de la calidad del 1 al 7, de acuerdo a la importancia que tienen para usted. Póngale un número 1 al que sea más importante y un 7 al menos importante:	Seguridad	(No representar un peligro, ni causar daño a la salud, a la integridad del consumidor)	<b>4</b>
	Higiene	(saludable y limpio)	<b>2</b>
	Autenticidad	(El producto se diferencia claramente de otros similares)	<b>5</b>
	Respeto por el medio ambiente	(Armonía con el entorno humano y natural)	<b>7</b>
	Transparencia	(Comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total)	<b>6</b>
	Accesibilidad	(No existencia de barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos)	<b>3</b>
	Otros:	Servicio (Brindar los servicios del hotel correctamente)	<b>1</b>

Observación:	Para el encargado JULIAN ARIAS la atención, el servicio y la limpieza son las claves para brindar un servicio de calidad.
--------------	---



FECHA	19-jul		
ESTABLECIMIENTO	ARGENTINO		
ENTREVISTADO	Gabriela Marín		
Ordene los siguientes aspectos determinantes de la calidad del 1 al 7, de acuerdo a la importancia que tienen para usted. Póngale un número 1 al que sea más importante y un 7 al menos importante:	Seguridad	(No representar un peligro, ni causar daño a la salud, a la integridad del consumidor)	<b>2</b>
	Higiene	(saludable y limpio)	<b>1</b>
	Autenticidad	(El producto se diferencia claramente de otros similares)	<b>3</b>
	Respeto por el medio ambiente	(Armonía con el entorno humano y natural)	<b>5</b>
	Transparencia	(Comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total)	<b>6</b>
	Accesibilidad	(No existencia de barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos)	<b>4</b>
	Otros:	Calidad y confort	<b>7</b>

FECHA	20-jul		
ESTABLECIMIENTO	VELEZ SARFIELD		
ENTREVISTADO	Verónica Levrino		
Ordene los siguientes aspectos determinantes de la calidad del 1 al 7, de acuerdo a la importancia que tienen para usted. Póngale un número 1 al que sea más importante y un 7 al menos importante:	Seguridad	(No representar un peligro, ni causar daño a la salud, a la integridad del consumidor)	<b>1</b>
	Higiene	(saludable y limpio)	<b>2</b>
	Autenticidad	(El producto se diferencia claramente de otros similares)	<b>5</b>
	Respeto por el medio ambiente	(Armonía con el entorno humano y natural)	<b>6</b>
	Transparencia	(Comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total)	<b>3</b>
	Accesibilidad	(No existencia de barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos)	<b>7</b>
	Otros:	Atención al cliente	<b>4</b>

ACLARACION	Para Verónica, todos los aspectos son importantes en el servicio de su hotel
------------	--

FECHA	27-jul		
ESTABLECIMIENTO	Apart Tres		
ENTREVISTADO	Valentín Zunino		
Ordene los siguientes aspectos determinantes de la calidad del 1 al 7, de acuerdo a la importancia que tienen para usted. Póngale un número 1 al que sea más importante y un 7 al menos importante:	Seguridad	(No representar un peligro, ni causar daño a la salud, a la integridad del consumidor)	<b>1</b>
	Higiene	(saludable y limpio)	<b>1</b>
	Autenticidad	(El producto se diferencia claramente de otros similares)	<b>1</b>
	Respeto por el medio ambiente	(Armonía con el entorno humano y natural)	<b>1</b>
	Transparencia	(Comunicación efectiva de información fidedigna sobre las características y la cobertura del producto y sobre su precio total)	<b>1</b>
	Accesibilidad	(No existencia de barreras físicas, de comunicación y de servicios para permitir, sin discriminación, que cualquiera pueda utilizar los productos y servicios turísticos)	<b>1</b>
	Otros:		

## FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACION

### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO O GRADO A LA UNIVERSIDAD SIGLO 21

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

<b>Autor-tesista</b> <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	
<b>DNI</b> <i>(del autor-tesista)</i>	
<b>Título y subtítulo</b> <i>(completos de la Tesis)</i>	
<b>Correo electrónico</b> <i>(del autor-tesista)</i>	
<b>Unidad Académica</b> <i>(donde se presentó la obra)</i>	Universidad Siglo 21
<b>Datos de edición:</b> <i>Lugar, editor, fecha e ISBN (para el caso de tesis ya publicadas), depósito en el Registro Nacional de Propiedad Intelectual y autorización de la Editorial (en el caso que corresponda).</i>	

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

<b>Texto completo de la Tesis</b> <i>(Marcar SI/NO)<sup>[1]</sup></i>	
<b>Publicación parcial</b> <i>(Informar que capítulos se publicarán)</i>	

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

**Lugar Fecha:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma autor-tesista**

\_\_\_\_\_  
**Aclaración autor-tesista**

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica:  
\_\_\_\_\_ certifique la tesis adjunta  
es la aprobada y registrada en esta dependencia.

\_\_\_\_\_  
**Firma Autoridad**

\_\_\_\_\_  
**Aclaración Autoridad**

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado