

# ***A N E X O S***

## **Índice**

	Página
Ficha de Biblioteca	77
Nota elevación proyecto.	78
Reglamentación hotelera Provincia de Jujuy	80
Convenio Colectivo de Trabajo UTHGRA	104
Glosario	110
Relevamiento físico del JPH	118
Relevamiento de la competencia	121
Modelo entrevistas para el sector competitivo	126
Síntesis entrevistas a la competencia	128
Modelo entrevista para gerentes del Jujuy Palace Hotel	130
Texto entrevista Dr. César Siufi	133
Encuestas pasajeros Jujuy Palace Hotel	141
Resultados de las encuestas a pasajeros	143
Modelo entrevistas para Expertos	149
Resultados entrevistas a Expertos.	151
Organigrama de la propuesta.	158
Organigrama Jujuy Palace Hotel	160
Ocupación del Jujuy Palace Hotel últimos años	162
Llegadas de turistas extranjeros a la Argentina (Ezeiza)	164
Presupuestos	166

**Ficha de biblioteca**

<b>NOMBRE DEL PAP</b>	“Formulación y evaluación de un anteproyecto de refuncionalización para el Jujuy Palace Hotel, San Salvador de Jujuy”
<b>SECTOR / ACTIVIDAD</b>	Turismo, Alojamiento.
<b>LOCALIZACIÓN</b>	San Salvador de Jujuy, Provincia de Jujuy.
<b>MODALIDAD</b>	Proyecto de Aplicación Profesional (PAP).
<b>PROPUESTA DEL TRABAJO</b>	Evaluación de la factibilidad de un anteproyecto de inversión sobre un establecimiento hotelero de la provincia de Jujuy.
<b>DIRECTOR</b>	Ing. Marcos Martínez.
<b>DATOS DEL ALUMNO</b>	
<b>NOMBRE</b>	Siufi Juan José.
<b>CARRERA</b>	Lic. en Gestión Turística.
<b>FECHA</b>	Diciembre, 2006.

**Córdoba, 25 de noviembre de 2007.-**

**Sr. Prof.**

**NESTOR FERRARESI**

Dir. Dpto. de Trabajos Finales de Graduación

Pte.

De mi mayor consideración:

El que suscribe, Siufi Juan José DNI: 28.250.004, se dirige a Ud. a los efectos de solicitarle tenga a bien recibir esta nota como anexo a la presentación de mi proyecto para trabajo final de graduación.

Asimismo, le hago llegar una propuesta - a modo de sugerencia - para conformar el Tribunal Evaluador de mi Trabajo Final de Grado, con los siguientes docentes de esa Institución: Prof. Silvia Ramallo y Prof. Ariana Mabel Sánchez.

De acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Educación de la Nación, declaro en esta nota que el proyecto del Trabajo Final de Graduación realizado y presentado para su evaluación y corrección, es copia fiel de la producción original de quien suscribe.

Firma: .....

Aclaración: .....



## ***ANEXO 1***



Secretaría de Turismo y Cultura  
de la Provincia de Jujuy

## REGLAMENTACIÓN HOTELERA

LEY N° 3804/81 Y DECRETO N° 777 – H

2005

LEY N° 3804/1981

EXP. N° 4728 -D-1979

San Salvador de Jujuy, 25 de Agosto de 1981.

Visto:

Lo actuado en este expediente caratulado: **DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TURISMO E/ ANTEPROYECTO DE REGLAMENTACIÓN HOTELERA PARA LA PROVINCIA**”, y el Decreto Nacional N° 877/1980, en ejercicio de las facultades legislativas concedidas por la Junta Militar.

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA  
SANCIONA Y PROMULGA CON FUERZA DE**

LEY N° 3804/ 1981

**ARTICULO N° 1.-** Son alojamientos turísticos y por lo tanto sujetos a la presente ley, aquellos establecimientos en los cuales se presta a turistas el servicio de alojamiento, mediante contrato, por un periodo no inferior al de una pernoctación, pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.

La reglamentación establecerá las características del inmueble, su equipamiento servicios y régimen de tolerancia, a fin de su categorización, como asimismo lo inherente a tarifas, penalidades, control y otros aspectos que hagan a su normal desenvolvimiento.

**ARTICULO N° 2.-** A los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) **TURISMO:** Es el complejo de actividades orientadas por el desplazamiento temporal y voluntario, fuera del lugar de su residencia habitual, de personas, sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino.

b) **TURISTA:** Es la persona que es sujeto del desplazamiento aludido en el inciso a).

**ARTICULO N° 3.-** Quedan excluidos del concepto de alojamiento turístico los establecimiento que prestaren servicios por hora y todas aquellos que no reunieren los requisitos mínimos que establecerá la reglamentación. Queda prohibido para estos establecimientos el uso de las denominaciones hotel, motel, hostería y residencial que, por aplicación del sistema de categorización y clasificación está reservado sólo a los establecimientos turísticos, quedando el organismo de aplicación facultado para resolver la clausura de los que continuaren usando esas denominaciones.

**ARTICULO N° 4.-** Los establecimientos comprendidos en el concepto de alojamiento turístico, deberán usar junto a su nombre de fantasía, la denominación de hotel, motel, hostería, cabaña, residencial, o apart-hotel, según corresponda a su clasificación y categorización

**ARTICULO N° 5.-** El organismo de aplicación estará facultado a inspeccionar Y verificar en todo el territorio de la Provincia, por intermedio de funcionarios debidamente acreditados, el cumplimiento de las leyes, reglamentaciones y resoluciones que rijan a los alojamientos turísticos. Para el desempeño de esta función podrán inspeccionar los libros y documentos de los responsables, levantar actas de comprobación de las infracciones y todo cuanto más determine la reglamentación, como así mismo requerir el auxilio de la fuerza publica, siempre que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**ARTICULO N° 6.-** La autoridad de aplicación podrá establecer las siguientes sanciones, según la gravedad y naturaleza de la infracción:

- a) Llamada de atención
- b) Apercibimiento
- c) Multas
- d) Suspensión
- e) Inhabilitación
- f) Revocación o caducidad de autorizaciones administrativas
- g) Clausuras.

**ARTICULO N° 7.-** Para la graduación de las sanciones se considerará la naturaleza y gravedad de la infracción, circunstancias agravantes y atenuantes y antecedentes de los establecimientos.

La reglamentación establecerá las medidas adecuadas para que las multas y demás sanciones se hagan efectivas, pudiendo la autoridad de aplicación suspender, inhabilitar, revocar o caducar las autorizaciones y/o franquicias administrativas y hasta determinar la clausura del establecimiento, para lo que la autoridad de aplicación podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

**ARTICULO N° 8.-** Créase el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos en el que, deberán estar inscriptos todos los establecimientos comprendidos en esta ley, siendo la inscripción en el mismo, requisito indispensable para su funcionamiento.

El Registro será habilitado y llevado por el organismo de aplicación que, podrá clausurar todo establecimiento que funcione con las características de alojamiento turístico, sin encontrarse habilitado e inscripto conforme a las normas que a sus efectos establecerá la reglamentación.

**ARTICULO N° 9.-** Créase el Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos, que será integrado por dos representantes de la Dirección Provincial de Turismo, uno de los cuales ocupará la Presidencia con voz y voto, que será doble en caso de empate, y dos del sector privado empresario vinculado a la actividad. Sus funciones serán establecidas en la reglamentación.

**ARTICULO N° 10.-** Los establecimientos actualmente existentes y en funcionamiento, serán categorizados por estrellas, siempre que se encuadren en las tolerancias mínimas que reglamentariamente se establezcan.

**ARTICULO N° 11.-** Los establecimientos no comprendidos en el régimen que prevé el artículo anterior, serán categorizados y denominados conformes a una clasificación especial que establecerá la reglamentación, no pudiendo ser tipificados por estrellas.

**ARTICULO N° 12.-** Los establecimientos destinados a alojamientos turísticos deberán proveer toda información que el organismo de aplicación le requiera.

**ARTICULO N° 13.-** Los alojamientos turísticos estarán obligados a exhibir la categoría asignada, conforme a las normas que a sus efectos establecerá la reglamentación. La misma obligación regirá respecto a las tarifas.

**ARTICULO N° 14.-** Contra las decisiones del organismo de aplicación podrán interponerse los recursos previstos en la Ley N° 1886.

**ARTICULO N° 15.-** El organismo de aplicación, será la Dirección Provincial de Turismo, que deberá elevar al Poder Ejecutivo un proyecto de reglamentación dentro de los treinta (30) días de la entrada en vigencia de esta ley.

**ARTICULO N° 16.-** Derógase toda disposición que se oponga al cumplimiento de la presente ley.

**ARTICULO N° 17.-** Comuníquese, publíquese –en forma integral–, dese al Registro y Boletín Oficial, tomen conocimiento Tribunal de Cuentas, Contaduría General y pase a la Dirección Provincial de Turismo a sus efectos.

**AGUSTÍN EDUARDO LABARTA**

Ministro de Economía

**EDUARDO SLEIBE RAHE**

Ministro de Gobierno

**Dr. RAFAEL ZENON JAUREGUI**

Gobernador

**EFREN CARRIZO**

Ministro de Bienestar Social

#### DECRETO N° 777 – H –

Exp. N° 4728-D-1979. – San Salvador de Jujuy, 31 de agosto de 1981.

Debiéndose dictar la reglamentación que contempla el artículo 15° de la Ley N° 3804/1981.

#### EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

#### DECRETA:

#### REGLAMENTACIÓN HOTELERA DE LA PROVINCIA DE JUJUY

#### CAPITULO I

##### CONDICIONES GENERALES

**ARTICULO 1°.-** La Dirección Provincial de Turismo será el Organismo de Aplicación de la presente Reglamentación, y tendrá a su cargo el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos, y la categorización de los mismos.

**ARTICULO 2°.-** Los establecimientos a que se refiere el presente reglamento, deberán inscribirse en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos y solicitar su homologación en la clase y categoría correspondiente, cumpliendo los requisitos que para ellos se establecen en la presente Reglamentación.

##### DE LA CLASIFICACION

**ARTICULO 3°.-** Los establecimientos hoteleros se clasificarán dentro de las categorías siguientes, en atención a la calidad de las comodidades y servicios que presten al usuario:

- Hoteles de 5, 4, 3, 2, y 1 estrella
- Moteles de 3, 2 y 1 estrella
- Hosterías de 3, 2 y 1 estrella
- Cabañas de 3, 2 y 1 estrella
- Residenciales de “A” y “B”

## f) Apart – hotel

**DE LAS DEFINICIONES**

**ARTICULO 4°.-** A los efectos de la presente Reglamentación, se entiende por:

- a) **HOTEL:** Aquellos establecimientos con capacidad mínima de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones, en los cuales se presta al turista el servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indiquen.
- b) **MOTEL:** Aquellos establecimientos que se encuentran ubicados sobre rutas o caminos, en los cuales se preste el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen, en unidades habitacionales con ingresos independientes o aislados entre sí, contando con estacionamientos contiguos o próximos a las habitaciones, en cantidad iguales a éstas. La capacidad mínima de dichos establecimientos será de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones.
- c) **HOSTERIAS:** Aquellos establecimientos con capacidad mínima de ocho (8) plazas en cuatro (4) habitaciones y máxima de treinta y seis (36), en los cuales se preste al turista servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indique; reunirán además características de diseño arquitectónicas adecuadas al medio natural.
- d) **CABAÑA:** Aquellas unidades que aisladamente o formando conjunto con otras, se encuentran generalmente ubicadas fuera del radio urbano, con características arquitectónicas típicas, y en las cuales se preste al turista el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen.
- e) **RESIDENCIALES:** Aquellos alojamientos turísticos con un mínimo de ocho (8) habitaciones, un local de uso común y que por sus condiciones ambientales, instalaciones y servicios, no se encuadren dentro de las denominaciones de: hotel, hostería o motel.
- f) **APART – HOTEL:** Aquellos establecimientos que presten a turistas el servicio de alojamiento, en departamentos que integran una unidad de administración y explotación común, ofreciendo además algunos de los servicios propios del hotel. Cada departamento estará compuesto como mínimo de dormitorio, baño, cocina y estar-comedor, debidamente amoblado y equipado.

**CAPITULO II****DE LOS SERVICIOS**

**ARTICULO 5°.-** A los efectos de la presente Reglamentación se entiende por:

- a) **Pensión completa:** Aquellos establecimientos que además de servicio de alojamiento, brindan conjuntamente el de desayuno, almuerzo y cena, incluido en la tarifa.
- b) **Media pensión:** Comprende el servicio de desayuno y una de las comidas, además del alojamiento, todo ello incluido en la tarifa.
- c) **Día de estada:** Período comprendido entre las diez (10) horas de un día y las diez (10) horas del día siguiente.
- d) **Habitación single:** Es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de una sola persona.
- e) **Habitación doble:** Es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de dos personas, ocupado por una cama de dos (2) plazas o dos camas gemelas.
- f) **Habitación triple:** Es el ambiente de un establecimiento amoblado en forma permanente con tres (3) camas individuales o una cama doble y una individual.
- g) **Departamento:** Alojamiento compuesto por dos habitaciones, con uno o dos baños pequeños, hall con puerta al pasillo que conforma los ambientes como una sola unidad.
- h) **Suit:** Alojamiento compuesto de uno o dos dormitorios, con igual cantidad de baños, y otro ambiente amoblado como sala de estar.
- i) **Baño privado:** Ambiente sanitario que conforma una sola unidad con la habitación.
- j) **Baño común:** Ambiente sanitario que sirve a dos habitaciones como mínimo y como máximo a seis plazas.

**Artículo 6°.-** Los alojamientos turísticos contarán con los recursos humanos necesarios para el eficiente suministro de los servicios que presten en cantidad acorde con la categoría y capacidad del establecimiento.

**Artículo 7°.-** Fijase como horario mínimo para las comidas e ingreso a los comedores, los siguientes:

**Desayuno:** 7 a 10 horas

**Almuerzo:** 12 a 14 horas

**Cena:** 20:30 a 23 horas

**DE LAS CLASIFICACIONES:**

Para establecer las distintas categorías en los alojamientos turísticos, se tendrá en cuenta, la antigüedad de la edificación y su mantenimiento, funcionalidad, estado general y conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias, etc.

**Artículo 8°.-** Son requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamientos turísticos los siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o una parte del mismo que sea completamente independiente del resto, en cuanto a sus funciones y servicios principales.
- b) Contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicio.
- c) Tener servicio telefónico público en cabina acústicamente aislada, siempre que el mismo sea provisto por el organismo local competente.

- d) Las habitaciones estarán identificadas en la parte superior anterior de la puerta con un número cuyas primeras cifras correspondan al número de piso.
  - e) Contar con un botiquín de primeros auxilios.
  - f) Poseer un sistema de protección contra incendios, adecuado a su estructura y capacidad, aprobado por la autoridad competente.  
El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro.
  - g) Los establecimientos que cuenten con más de dos pisos, en cualquiera de las categorías o clases establecidas, deberán contar con ascensores con capacidad para cuatro personas como mínimo, sujetándose a las condiciones de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes en la materia. No se contará planta baja.
  - h) Los bares instalados en alojamientos turísticos, cualquiera sea su clase y categoría deberán estar insonorizados cuando en los mismos se ofrezca música.
  - i) Contar con recintos destinados a vestuarios y servicios sanitarios para el personal, diferenciados por sexos.
  - j) El suministro de agua será -como mínimo- de 200 litros por persona y debe asegurarse la obtención de agua caliente.
  - k) Las habitaciones estarán equipadas, como mínimo, con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:
    - 1.- Cama individual o doble las dimensiones mínimas serán de 0.80 x 1.85 m. para las individuales, y 1.40 x 1.85 m. para las dobles.
    - 2.- Una mesa de luz con superficie de mesada de 0.15 m<sup>2</sup> por plaza.
    - 3.- Un sillón, butaca o silla por plaza y una mesita escritorio.
    - 4.- Un porta-maletas.
    - 5.- Un armario de no menos de 0.55 m. de profundidad y 0.90 m. de ancho, con un mínimo de cuatro cajones.
    - 6.- Una alfombra de pie de cama, cuyas medidas mínimas serán de 1.20 m x 0.50 m. por cada plaza, con excepción de aquellas habitaciones totalmente alfombradas.
    - 7.- Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.
    - 8.- Junto a la cabecera de cada cama, existirá un pulsador de llamada al personal de servicio, con señal luminosa o acústica, salvo que esté previsto para tal fin el uso del teléfono.
    - 9.- Todo el personal afectado a la atención de pasajeros estará uniformado.
- Artículo 9°.-** Las medidas mínimas establecidas en esta Reglamentación regirán en cuanto el Código de Edificación o normas similares, vigentes en el lugar de construcción del establecimiento, no exijan otras mayores. Igual criterio se adoptará para aquellos aspectos edilicios no reglamentados en la presente.
- Artículo 10°.-** Todos los establecimientos turísticos deberán llevar un libro o registro de Entradas y Salidas de huéspedes, indicando el número de habitaciones ocupadas.
- Artículo 11°.-** Todos los establecimientos, contarán con un libro de reclamos, foliado y rubricado por la Dirección de Turismo, a disposición de los pasajeros. En el mismo se anotarán los reclamos que los usuarios crean necesario efectuar, ya sea por cobro indebido de tarifas o por faltas u omisiones de cualquier naturaleza. Estos reclamos serán verificados por personal de la Dirección de Turismo.
- Artículo 12°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOTEL**, categoría **“una estrella”**, además de los indicados en el Artículo 8°, los siguientes.
- 1\_ Tener una capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones.
  - 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
  - 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
    - a) Habitación simple: 9 m<sup>2</sup>.
    - b) Habitación doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
    - c) Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
 El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
  - 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.
  - 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y triples será de 2 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1 m., y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m.
  - 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
    - a) Lavabo
    - b) Bidet
    - c) Ducha
 Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
  - d) Inodoro
  - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
  - f) Toallero y tomacorriente.
  - 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup>. en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 20 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 a partir de las 20 plazas, pudiendo dicho recinto ser utilizado como desayunador. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.

- 9\_ En caso de tener el edificio más de tres plantas, contara como mínimo con un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobras selectivas – colectivas.
- 10\_ Tener espacio para estacionamiento, cuyo numero de cocheras sea igual o mayor al 20% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150 m. medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento.
- 11\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre ubicado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 12\_ Tener refrigeración en las habitaciones por sistema central o descentralizado, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos meses de funcionamiento del mismo.
- 13\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.
- Artículo 13°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOTEL**, categoría “dos estrellas”, además de los indicados en el artículo 8, los siguientes:
- 1\_ Tener una capacidad mínima de 40 plazas en 20 habitaciones.
  - 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
  - 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
    - a) Habitación simple: 9 m<sup>2</sup>.
    - b) Habitación doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
    - c) Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
 El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
  - 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.
  - 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1 m., y la de los baños de las habitaciones triple será de 3 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m.
  - 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
    - a) Lavabo
    - b) Bidet
    - c) Ducha
 Estos artefactos contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables, y serán independientes.
    - d) Inodoro
    - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
    - f) Toallero, y
    - g) Tomacorriente.
  - 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería, con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup>. en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 50 plazas.
  - 8\_ Tener sala de estar, con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>. más 0,20 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 40 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo, y televisión en los lugares donde se preste el servicio.
  - 9\_ Tener salón comedor-desayunador cuya superficie mínima sea de 20 m<sup>2</sup>. más 1m<sup>2</sup> por cada tres plazas, a partir de las 40 plazas. Esta proporción será de 0,50m<sup>2</sup> por cada tres plazas, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 15 de este artículo.
  - 10\_ En caso de tener el edificio más de tres plantas, contara como mínimo con un ascensor por cada 100 plaza o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobras selectivas – colectivas.
  - 11\_ Tener espacio para estacionamiento, cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 25% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 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.
  - 12\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre ubicado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
  - 13\_ Tener refrigeración en las habitaciones y salones, por sistema centralizados o descentralizados cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos meses de funcionamiento del mismo.
  - 14\_ Tener en todas las habitaciones servicio telefónico interno, que además permita la comunicación directa con el exterior a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
  - 15\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno y bar. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 5.000 habitantes de población estable.
  - 16\_ Contar con servicio de lavandería, el que podrá o no estar integrado al establecimiento.
- Artículo 14°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOTEL**, categoría “tres estrellas”, además de los indicados en el artículo 8, los siguientes:

- 1\_ Tener una capacidad mínima de 60 plazas en 30 habitaciones.
  - 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
  - 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
    - a) Habitación simple: 10 m<sup>2</sup>.
    - d) Habitación doble: 12 m<sup>2</sup>.
    - e) Habitación triple: 15 m<sup>2</sup>.

El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
  - 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 15 % del total.
  - 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y triples será de 3 m<sup>2</sup>, con un lado mínimo de 1,50 m. y la de los baños de las habitaciones dobles será de 2 m<sup>2</sup>, con un lado mínimo de 1,50 m.
  - 6\_ Los baños privados deberán estar equipados con:
    - a) Lavabo
    - b) Bidet
    - c) Ducha

Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

    - d) Inodoro
    - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
    - f) Toallero
    - g) Tomacorriente.
  - 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>, en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 60 plazas.
  - 8\_ Tener sala de estar con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 60 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
  - 9\_ Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea de 30 m<sup>2</sup>, más 1m<sup>2</sup> por cada tres plazas, a partir de las 60 plazas.  
Esta proporción será de 0,60m<sup>2</sup> por cada tres plazas, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 17 de este artículo.
  - 10\_ Tener salones de uso múltiple, cuya superficie mínima sea de 0.40 m<sup>2</sup> por plaza, pudiendo la misma computarse en un solo salón o en varios.
  - 11\_ Tener un "office" por planta, dotado de:
    - a) Teléfono interno
    - b) Mesada con piletta
    - c) Armario para artículos de limpieza
    - d) Servicios sanitarios para el personal.
  - 12\_ En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará como mínimo con un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobras selectivas – colectivas.  
Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.
  - 13\_ Tener espacio para estacionamiento, cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 30% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 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.
  - 14\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre ubicado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
  - 15\_ Tener refrigeración en todas las habitaciones por sistemas centrales y descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
  - 16\_ Todas las habitaciones estarán equipadas con radio o música ambiental y servicio telefónico interno, que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
  - 17\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno, y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 5.000 habitantes de población estable.
  - 18\_ Tener televisión en los lugares donde la misma exista, debiendo el televisor estar ubicado en algunos de los salones de uso múltiple.
  - 19\_ Contar con servicio de lavandería, el que podrá o no estar integrado al establecimiento.
  - 20\_ Tener cofres de seguridad individuales, a disposición de los huéspedes, pudiendo aquellos estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento.
  - 21\_ Tener personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable inglés, y otro idioma extranjero.
- Artículo 15°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOTEL**, CATEGORÍA "cuatro estrellas", además de los indicados en el artículo 8, los siguientes:



- 1\_ Tener una capacidad mínima de 100 plazas en 50 habitaciones.
- 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
- 3\_ Tener un número de “suites” equivalente al 5% del total de las habitaciones.  
Cada “suite” deberá tener como mínimo dormitorio, sala de estar y baño, y cada uno de ellos las medidas que se establecen para las habitaciones dobles en los incisos siguientes
- 4\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a) Habitación simple: 12 m<sup>2</sup>.
  - b) Habitación doble: 14 m<sup>2</sup>.
  - c) Habitación triple: 17 m<sup>2</sup>.El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
- 5\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 10 % del total.
- 6\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones será de 3.2 m<sup>2</sup> con un lado mínimo de 1.50 m.
- 7\_ Los baños privados de las habitaciones y suites estarán equipados con:
  - a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Bañera con duchaEstos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
  - d) Inodoro
  - e) Botiquín iluminado
  - f) Toallero
  - g) Tomacorriente.
- 8\_ Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup> en conjunto, más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 80 plazas.
- 9\_ Tener sala de estar, con una superficie mínima de 50 m<sup>2</sup> más 0,20 m<sup>2</sup> por plaza a partir de las 80 plazas. Dicha sala tendrán comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- 10\_ Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea de 50 m<sup>2</sup>. Más 1m<sup>2</sup> por cada tres plazas, a partir de las 100 plazas.  
Esta proporción será de 0,60 m<sup>2</sup> por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 22 de este artículo.
- 11\_ Tener salón comedor para niños, cuando sea prestado el servicio de comida, conforme a lo establecido en el inciso 22 de este artículo.
- 12\_ Tener salones de uso múltiple, cuya superficie no sea inferior de 0.50 m<sup>2</sup> por plaza.
- 13\_ Tener un “office” por planta, dotado de:
  - a) Teléfono interno
  - b) Mesa con piletta
  - c) Armario para artículos de limpieza
  - d) Montaplatos si el edificio tuviera mas de una planta
  - e) Servicios sanitarios para el personal.
- 14\_ Tener el alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.
- 15\_ En caso de tener el edificio más de dos plantas, contara como mínimo con un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándoles además de maniobra selectiva-colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.
- 16\_ Tener espacio para estacionamiento, cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 30% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 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. Contará con servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera y viceversa durante las 24 horas.
- 17\_ Cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, la temperatura media de alguno de los meses de funcionamiento del mismo, supere los 25°C, deberá contar con pileta de natación, cuya superficie sea de 0.50 m<sup>2</sup> por plaza, a partir de un mínimo de 50 m<sup>2</sup> y hasta un máximo de 200 m<sup>2</sup> con una profundidad promedio de 1,20 m en toda su extensión.
- 18\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, con sistemas centrales o descentralizados por planta o grupo de habitaciones, cuando en el lugar donde se encuentre ubicado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 19\_ Tener refrigeración en todos los ambientes por sistema centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 20\_ Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, música ambiental y televisión, en los lugares donde la misma exista, y servicio telefónico interno, que además permita la comunicación con el exterior, a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
- 21\_ Tener servicio de Telex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.



22\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno, y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 20.000 habitantes de población estable.

23\_ Contar con servicio de lavandería, el que deberá estar integrado al establecimiento.

24\_ Tener cofres de seguridad individuales, a disposición de los huéspedes, pudiendo aquellos estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento.

25\_ Tener personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable inglés, y otro idioma extranjero.

**Artículo 16°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOTEL**, categoría “cinco estrellas”, equivalente a la denominada “internacional” o “de lujo” mencionada en el artículo 6°, inciso a) de la Ley N° 18.828, además de los indicados en el artículo 8, los siguientes:

1\_ Tener una capacidad mínima de 200 plazas en 100 habitaciones.

2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

3\_ El 80% de las habitaciones deberán tener vista al exterior.

4\_ Tener un número de “suites” equivalente al 7% del total de las habitaciones.

Cada “suite” deberá tener como mínimo dormitorio, sala de estar y baño, y cada uno de ellos con las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles en los incisos siguientes.

5\_ Las superficies mínimas que se establecen para las habitaciones serán las siguientes:

a) Habitación simple: 14 m<sup>2</sup>.

b) Habitación doble: 16 m<sup>2</sup>.

El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.

6\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones será de 3,2 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m.

7\_ Los baños privados de las habitaciones y suites estarán equipados con:

a) Lavabo

b) Bidet

c) Bañera con ducha

Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

d) Inodoro

e) Botiquín iluminado

f) Toallero

g) Tomacorriente.

h) Extensión Telefónica

8\_ Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 50 m<sup>2</sup>. en conjunto más 0,20 m<sup>2</sup>. por plaza, a partir de las 120 plazas.

9\_ Tener sala de estar, con una superficie mínima de 60 m<sup>2</sup>. más 0,20 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 100 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para el público, independientemente para cada sexo.

10\_ Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima será de 100 m<sup>2</sup>. más 1m<sup>2</sup> por cada 3 plazas a partir de las 200 plazas.

11\_ Tener salón comedor auxiliar para comidas ligeras, niños y acompañantes.

12\_ Tener salones de uso múltiple, cuya superficie no sea inferior a 0,50 m<sup>2</sup>. por plaza.

13\_ Tener salón de convenciones con una superficie de 1,50 m<sup>2</sup>. por plaza. Dicho salón deberá contar con las siguientes instalaciones complementarias: salas y ambientes para secretaría, instalaciones para equipos de reproducción de documentos, salas de reuniones de comisiones, sala (para periodistas) e instalaciones para proyecciones cinematográficas.

14\_ Tener un “office” por planta, dotado de:

a) Teléfono interno

i) Mesada con piletta

j) Armario para artículos de limpieza

k) Montaplatos si el edificio tuviera mas de una planta

l) Servicios sanitarios para el personal.

15\_ Tener el alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.

16\_ En caso de tener el edificio más de dos plantas, contara como mínimo con un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándoles además de maniobra selectiva – colectiva. Deberá contar también con un ascensor de servicio independiente.

17\_ Tener espacio para estacionamiento, cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 30% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias, hasta 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. Contará con servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera durante las 24 horas.

18\_ Las dependencias de servicio serán independientes de las instalaciones destinadas al uso de pasajeros y visitantes.

- 19\_ Tener pileta de natación, cuya superficie sea proporcional al número habitaciones del hotel, a razón de 0,50 m<sup>2</sup> por plaza, a partir de un mínimo de 100 m<sup>2</sup> y hasta un máximo de 300 m<sup>2</sup>. con una profundidad promedio de 1,20 m en toda su extensión. Deberá ser cubierta y con agua templada, en las zonas donde la temperatura media anual sea menor de 10°C.
- 20\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados por planta o grupo de habitaciones, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 21\_ Tener refrigeración en todos los ambientes, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentra situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos de los meses de funcionamiento de los mismos.
- 22\_ Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, música ambiental y televisión, en los lugares donde la misma exista, y servicio telefónico interno, que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
- 23\_ Tener servicio de telex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
- 24\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno, y servicios en las habitaciones.
- 25\_ Contar con servicio de lavandería, el que deberá estar integrado al establecimiento.
- 26\_ Tener cofres de seguridad individuales, a disposición de los huéspedes, pudiendo aquellos estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento.
- 25\_ Tener personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable ingles, y otro idioma extranjero.
- Artículo 17°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **MOTEL**, categoría **“una estrella”**, además de los indicados en el Artículo 8° los siguientes.
- 1\_ Tener capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones.
  - 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
  - 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
    - a) Habitación simple: 9 m<sup>2</sup>.
    - b) Habitación doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
    - c) Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
    - d) Habitación cuádruple: 16,50m<sup>2</sup>.El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
  - 4\_ Las habitaciones triples y cuádruples no deberán exceder del 30 % del total.
  - 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1 m. y la de los baños de las habitaciones triples y cuádruples será de 3 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m.
  - 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
    - a) Lavabo
    - b) Bidet
    - c) DuchaEstos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
    - d) Inodoro
    - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
    - f) Toallero y
    - g) Tomacorriente.
  - 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería, con una superficie mínima de 15 m<sup>2</sup>. en conjunto.
  - 8\_ Tener sala de estar, desayunador y bar con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup>. más 0,25 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 40 plazas, y que esté en comunicación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
  - 9\_ En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará como mínimo con un ascensor por cada 100 plaza o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva – colectiva.
  - 10\_ Tener cocheras individuales, en relación de una por habitación que deberá estar ubicadas dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento.
  - 11\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
  - 12\_ Tener refrigeración en las habitaciones, cuando en el lugar en que se encuentre el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos meses de funcionamiento del mismo.
  - 13\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.
- Artículo 18°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **MOTEL**, categoría **“dos estrellas”**, además de los indicados en el Artículo 8°, los siguientes.
- 1\_ Tener una capacidad mínima de 30 plazas en 15 habitaciones.
  - 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
  - 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

- a) Habitación simple: 9 m<sup>2</sup>.
  - b) Habitación doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
  - c) Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
- El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
- 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.
- 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1 m., y la de los baños de las habitaciones triple será de 3 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m.
- 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
- a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Ducha
- Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
- d) Inodoro
  - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
  - f) Toallero y
  - g) Tomacorriente.
- 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup>. en conjunto.
- 8\_ Tener sala de estar, desayunador y bar, con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>. más 0,25 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 50 plazas, y que esté en comunicación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- 9\_ En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará como mínimo, con un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobras selectiva – colectiva.
- 10\_ Tener cocheras individuales en relación de una por habitación. El 50% de las mismas, como mínimo serán, cubiertas y deberán estar ubicadas en su totalidad dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento.
- 11\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre ubicado el establecimiento, se registren temperaturas medias inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 12\_ Tener refrigeración en las habitaciones y salones de uso común, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentra situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos meses de funcionamiento del mismo.
- 13\_ Todas las habitaciones estarán equipadas con radio para dos canales o música ambiental.
- 14\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.
- Artículo 19°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **MOTEL**, categoría “tres estrellas”, además de los indicados en el Artículo 8°, los siguientes.
- 1\_ Tener una capacidad mínima de 40 plazas en 20 habitaciones.
  - 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
  - 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
    - a) Habitación simple: 10 m<sup>2</sup>.
    - b) Habitación doble: 12 m<sup>2</sup>.
    - c) Habitación triple: 15 m<sup>2</sup>.

El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
  - 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.
  - 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1 m. y la de los baños de las habitaciones triple será de 3 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m.
  - 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
    - a) Lavabo
    - b) Bidet
    - c) Ducha

Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

    - d) Inodoro
    - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
    - f) Toallero y
    - g) Tomacorriente.
  - 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería, con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>. en conjunto.
  - 8\_ Tener sala de estar, desayunador y bar con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>. más 0,25 m<sup>2</sup>. por plaza a partir de las 60 plazas, y que esté en comunicación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
  - 9\_ Tener un “office” por planta, dotado de:
    - a) Teléfono interno
    - b) Mesada con pileta
    - c) Armario para artículos de limpieza y

## d) Servicios sanitarios para el personal.

10\_ En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará como mínimo con un ascensor por cada 100 plaza o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva – colectiva. Deberá contar con un ascensor de servicio independiente.

11\_ Tener cocheras individuales, en la relación de una por habitación. El total de las mismas serán cubiertas y deberán estar ubicadas en su totalidad dentro de la superficie del establecimiento.

12\_ Cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, la temperatura media de alguno de los meses de funcionamiento del mismo supere los 25°C, deberá contar con pileta de natación cuya superficie sea igual a 0.50 m2. por plaza, a partir de un mínimo de 50 m2. y hasta un máximo de 200 m2. con una profundidad promedio de 1,20 m. en toda su extensión.

13\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.

14\_ Tener refrigeración en las habitaciones por sistema central o descentralizado, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos meses de funcionamiento del mismo.

15\_ Todas las habitaciones estarán equipadas con radio para dos canales o música ambiental y teléfono interno, que permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador, siempre que el servicio telefónico sea provisto por el organismo pertinente.

16\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar diurno y nocturno.

17\_ Tener salón de recreo para niños, integrado al edificio o juegos ubicados en su exterior, debiendo estos encontrarse dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento.

**Artículo 20°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOSTERIA**, categoría “**una estrella**”, además de los indicados en el Artículo 8°, los siguientes.

1\_ Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas.

2\_ No menos del 50% del total de las habitaciones deberán tener baño privado.

3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

a) Habitación simple: 9 m2.

b) Habitación doble: 10,50 m2.

i) Habitación triple: 13,50 m2.

j) Habitación cuádruple: 16,50 m2.

El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.

4\_ Las habitaciones triples y cuádruples no deberán exceder del 20 % del total.

5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m2. con un lado mínimo de 1 m., y la de los baños de las habitaciones triples y cuádruples será de 3 m2. con un lado mínimo de 1,50 m.

6\_ Los baños privados estarán equipados con:

a) Lavabo

b) Bidet

c) Ducha

Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

d) Inodoro

e) Repisa y espejo iluminados, y

f) Toallero.

7\_ La relación de los servicios compartidos será de un baño cada seis plazas.

8\_ Tener sala de estar, con una superficie mínima de 25 m2.

9\_ Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea igual a 1m2. por plaza. Esta proporción será de 0.50 m2. por plaza, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso de este artículo.

10\_ Tener calefacción en todos los ambientes incluidos baños, por sistema central o descentralizado, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.

11\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno y refrigerio. El servicio de comida será obligatorio para aquellos establecimientos situados en localidades de menos de 5.000 habitantes.

**Artículo 21°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOSTERIA**, categoría “**dos estrellas**”, además de los indicados en el artículo 8°, los siguientes:

1\_ Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas.

2\_ El 80% del total de las habitaciones deberá tener baño privado.

3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

a) Habitación simple: 9 m2.

b) Habitación doble: 10,50 m2.

c) Habitación triple: 13,50 m2.

El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.

- 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.
- 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m2. con un lado mínimo de 1 m. y la de los baños privados de las habitaciones triples será de 3 m2. con un lado mínimo de 1,50 m.
- 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
- a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Ducha
- Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
- d) Inodoro
  - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados.
  - f) Toallero
  - g) Tomacorriente
- 7\_ Las habitaciones que no posean baño privado estarán equipadas con:
- a) Lavabo con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
  - b) Botiquín o repisa con espejo, iluminados
  - c) Toallero, y
  - d) Tomacorriente.
- 8\_ Los servicios sanitarios compartidos tendrán una superficie mínima de 3,20 m2. con una lado mínimo de 1.50 m. y estarán equipados con:
- a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Ducha
- Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
- d) Inodoro
  - e) Repisa y espejo iluminados, y
  - f) Toallero
- 9\_ La relación de los servicios sanitarios compartidos será de un baño cada seis plazas.
- 10\_ Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m2. en conjunto.
- 11\_ Tener sala de estar, con una superficie mínima de 30 m2. y que esté en comunicación directa con la recepción. Esta sala estará equipada con servicios sanitarios para el público, independiente para cada sexo y televisión en los locales donde se preste el servicio.
- 12\_ Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea igual a 1,20 m2. por plaza. Esta proporción será de 0,50 m2. por plaza, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 15 de este artículo.
- 13\_ Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar en que se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 14\_ Tener refrigeración en las habitaciones y salones de uso común, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos meses de funcionamiento del mismo.
- 15\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno y refrigerio. El servicio de comida será obligatorio para aquellos establecimientos situados en localidades con menos de 5.000 habitantes.
- 16\_ Contar con servicio de lavandería, el que podrá o no estar integrado al establecimiento.
- Artículo 22°.-** Son requisitos para que un establecimiento sea homologado en la clase **HOSTERIA**, categoría “tres estrellas”, además de los indicados en el Artículo 8°, los siguientes:
- 1\_ Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas.
- 2\_ Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
- 3\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
- a) Habitación simple: 10 m2.
  - b) Habitación doble: 12 m2.
  - c) Habitación triple: 15 m2
- El lado mínimo no será inferior a 2,50 m.
- 4\_ Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.
- 5\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m2. con un lado mínimo de 1 m. y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m2. con un lado mínimo de 1,50 m.
- 6\_ Los baños privados estarán equipados con:
- a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Ducha
- Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.
- d) Inodoro
  - e) Botiquín o repisa y espejo iluminados
  - f) Toallero y
  - g) Tomacorriente.

- 7\_ Tener locales destinados a recepción y portería, con una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup>. en conjunto.
- 8\_ Tener sala de estar, con una superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>. y que esté en comunicación directa con la recepción. Esta sala deberá tener servicios sanitarios para público, independiente para cada sexo, y televisión en los lugares donde se preste el servicio.
- 9\_ Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea igual a 1,40 m<sup>2</sup>. por plaza. Esta proporción será de 0,50 m<sup>2</sup>. por plaza, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 15 de este artículo.
- 10\_ Tener alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.
- 11\_ Tener espacio para estacionamiento, cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 50% del total de las habitaciones. Este espacio estará cubierto en un 50% como mínimo, y podrá estar integrado al edificio del establecimiento o ubicado en sus adyacencias, hasta 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.
- 12\_ Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas media inferiores a 18°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 13\_ Tener refrigeración en todos los ambientes, por sistemas centrales y descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22°C, durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.
- 14\_ Todas las habitaciones estarán equipadas con radio o música ambiental y teléfono interno, que además permita la comunicación con el exterior, a través de un conmutador, siempre que el servicio telefónico sea provisto por el organismo competente.
- 15\_ Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar. El servicio de comida será obligatorio para aquellos establecimientos situados en localidades con menos de 5.000 habitantes.
- 16\_ Contar con servicio de lavandería, el que podrá estar o no integrado al establecimiento.
- 17\_ Tener salón de recreo para niños, integrado al edificio, o juegos ubicados en su exterior, debiendo éstos encontrarse dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento.
- Artículo 23°.-** Son requisitos mínimos para que una CABAÑA sea clasificada en categoría, “una estrella”, los siguientes:
- 1\_ Tener una capacidad máxima de 8 plazas.
  - 2\_ El volumen mínimo por plaza para las habitaciones será de 4,80 m<sup>3</sup>; el lado mínimo de las habitaciones será de 2m.
  - 3\_ El baño estará equipado con:
    - a) Lavabo
    - b) Ducha con servicio de agua fría y caliente mezclables.
    - c) Inodoro
    - d) Toallero
    - e) Tomacorriente.
  - 4\_ Tener como mínimo un elemento de calefacción y ventilación.
  - 5\_ Tener un ambiente cocina-comedor-estar, cuya superficie mínima no sea inferior a los 12 m<sup>2</sup>.
  - 6\_ El espacio para cocina estará provisto de los siguientes elementos:
    - a) Anafe
    - b) Mesada con pileta con agua fría y caliente mezclables
    - c) Vajilla y platina en cantidad suficiente
    - d) Elementos para la cocinar
    - e) Mesa y sillas acorde con la capacidad de la unidad.
  - 7\_ Los lugares de dormir deberán tener placard o ropero con un mínimo de 0,60 m, de fondo, 0,30 m. de ancho y 1,35 m. de altura, como mínimo por plaza habitada o espacio para guardar en una zona próxima a los lugares de dormir, ropa de cama en cantidad suficiente.
  - 8\_ Por cada plaza habitada se proveerá de una toalla de mano y un toallón de baño, los que deberán ser cambiados diariamente; las sábanas cada tres días.
  - 9\_ Por cada unidad deberá existir un equipo extinguidor eficiente contra incendios, debiendo el personal conocer su manejo.
  - 10\_ La escalera en caso de acceder a una planta recorrible, deberá tener una pendiente máxima de 60°, y un ancho de 0,70 m; en caso de acceder a un lugar para dormir podrá ser vertical y desmontable con un ancho de 0,40 m.
  - 11\_ El predio deberá estar totalmente cercado.
  - 12\_ Poseer servicio diario de recolección de residuos.
  - 13\_ Cada cabaña deberá poseer un tendedero o lugar de secado.
  - 14\_ El tipo de iluminación deberá ser eléctrico, siempre que sea provisto por el organismo competente, en caso de que esto no suceda y el conjunto supere las doce unidades, deberá contar con un grupo electrógeno.
- Artículo 24°.-** Son requisitos mínimos para que una CABAÑA sea clasificada en categoría “dos estrellas”, los siguientes:
- 1\_ Tener una capacidad mínima de cuatro plazas y una máxima de ocho plazas por unidad.
  - 2\_ En todos los casos deberá existir una habitación privada como mínimo con capacidad para dos plazas.



- 3\_ La habitación privada deberá tener 10.50 m<sup>2</sup>. y el lado mínimo de las habitaciones será de 2.50 m. lineales.
- 4\_ El baño estará equipado con:
- a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Ducha o multifaz
- Estos artefactos contarán con servicio de agua fría y caliente mezclables.
- d) Inodoro
  - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados
  - f) Toallero
  - e) Tomacorriente.
- 5\_ La administración y/o recepción deberá estar dentro del predio, pudiendo ser en una de las unidades o local aparte, debiendo tener un mínimo de superficie de 9 m<sup>2</sup>. cuando el conjunto supere las 10 unidades.
- 6\_ Cada unidad contará con un lugar de estar-comedor, cuyas dimensiones mínimas serán de 12 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 2.50 m. para cuatro plazas, incrementándose de 1 m<sup>2</sup>. por cada plaza subsiguiente.
- 7\_ El espacio para cocinar estará provisto por:
- a) Anafe
  - b) Mesada con pileta con agua fría y caliente mezclables
  - c) Vajilla y platina en cantidad suficiente
  - d) Elementos para la cocinar
  - e) Mesas y sillas acorde con la capacidad de la cabaña.
- 8\_ Las habitaciones poseerán los siguientes elementos:
- a) Mesa de luz o superficie mesada de 0,15 m<sup>2</sup>. por plaza
  - b) Iluminación individual de cabecera
  - c) Placard o ropero de 0,60 m. de fondo; 0,50 m. de ancho y 1,35 m. de altura, provisto de tres perchas como mínimo para cada plaza.
- La ropa de cama será de buena calidad en cantidad suficiente.
- 9\_ Cada unidad deberá contar con un espacio parquizado de una vez su superficie real, no correspondiendo éste a estacionamiento.
- 10\_ Por cada plaza habilitada se proveerá de una toalla de mano y un toallón de baño, los que deberán ser cambiados diariamente. En cuanto a las sábanas, éstas se renovarán cada tres días.
- 11\_ Por cada unidad deberá existir un equipo extinguidor eficiente contra incendios, debiendo el personal del establecimiento tener conocimiento del manejo del mismo.
- 12\_ La escalera, en caso de acceder a una planta recorrible, deberá tener una pendiente máxima de 60°, y un ancho de 0,70 m; en caso de acceder a un lugar para dormir podrá ser vertical y desmontable con un ancho de 0,40 m.
- 13\_ El predio deberá estar totalmente cercado.
- 14\_ Contará con un lugar de estacionamiento dentro del predio del establecimiento, o ubicado en las adyacencias a no más de 150 m. en línea recta o quebrada, a partir del eje central de la puerta principal.
- Su número será de uno por cabaña.
- 15\_ Poser servicio diario de recolección de residuos.
- 16\_ Cada unidad deberá poseer un tendedero o lugar de secado.
- 17\_ El tipo de iluminación deberá ser eléctrico, siempre que sea provisto por el organismo competente; en caso de que esto no suceda y el conjunto supere las doce unidades, deberá contar con un grupo electrógeno.
- 18\_ Cada unidad contará con vereda de acceso en cemento o similar.
- 19\_ Cuando el conjunto supere la cantidad de 10 unidades, deberá tener un espacio cubierto para juegos de niños, en una superficie mínima de 120 m<sup>2</sup>.
- Artículo 25°.-** Son requisitos mínimos para una CABAÑA sea clasificada en categoría “tres estrellas”, los siguientes:
- 1\_ Tener una capacidad mínima de cuatro plazas y una máxima de ocho plazas por cabaña.
  - 2\_ En todos los casos deberá tener una habitación privada como mínimo, con capacidad para dos plazas.
  - 3\_ La habitación privada deberá tener como mínimo una superficie de 10,50 m<sup>2</sup>. y el lado mínimo de las habitaciones será de 2,50 m. lineales.
  - 4\_ Los baños serán uno, por unidad, como mínimo, equipados con:
- a) Lavabo
  - b) Bidet
  - c) Duchas
- Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio de agua caliente y fría mezclables.
- d) Inodoro
  - e) Botiquín o repisa con espejo, iluminados
  - f) Toallero
  - d) Tomacorriente.
- Las paredes deberán estar azulejadas o con revestimiento similar hasta un mínimo de 1,80 m. de altura.
- 5\_ Cuando supere la cantidad de seis unidades, deberá contar con una recepción independiente, ubicada dentro del predio, con una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup>. y servicios sanitarios mínimos.

- 6\_ Cada cabaña deberá contar con sala de estar, independiente o vinculada a la cocina-comedor con una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup>. para las primeras cuatro plazas, incrementándose en 1 m<sup>2</sup>. por cada plaza subsiguiente. Lado mínimo 3 m.
- 7\_ Deberá tener calefacción en todos los ambientes por separado, o una fuente única de calor que garantice calefacción en toda la unidad, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias inferiores a 18 °C, durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.
- 8\_ Deberá contar con comedor, que podrá conformar un lugar común con el lugar de estar y la cocina, cuya superficie mínima deberá ser de 4 m<sup>2</sup>. por las cuatro primeras plazas, incrementándose en 1 m<sup>2</sup>. por cada una de las plazas subsiguientes.
- 9\_ La cocina deberá tener una superficie mínima de 4,50 m<sup>2</sup>. y lado mínimo de 1,50 metros lineales, y deberá estar equipada con:
- Cocina con horno
  - Mesada con piletta con agua fría y cliente mezclables
  - Heladera
  - Vajilla y platina adecuada en cantidad suficiente
  - Mantelería
  - Elementos para cocinar
  - Mesa y sillas acorde con la capacidad de la cabaña.
  - Extractor de aire.
- 10\_ Las habitaciones poseerán los siguientes elementos:
- Alfombra de 1 m<sup>2</sup>. por plaza
  - Mesa de luz o superficie de mesada de 0,15 m<sup>2</sup>. por plaza.
  - Iluminación individual de cabecera
  - Placard o ropero con un mínimo de 0,60 m. de fondo, 0,80 m. de ancho y 1.30 m. de altura, provisto de tres perchas por cada plaza.
  - Ropa de cama de buena calidad y en cantidad suficiente.
- 11\_ Deberá contar con servicio diario de limpieza, siendo éste optativo para los pasajeros y con cargo.
- 12\_ Cada cabaña deberá contar con un espacio parquizado de 1 1/2 vez su superficie real, no correspondiendo éste a estacionamiento.
- 13\_ Por cada cama habilitada se proveerá de una toalla de mano y un toallón de baño, los que serán cambiados diariamente. Las sábanas se renovarán cada dos días.
- 14\_ En caso de contar con estufa a leña, ésta será provista por el establecimiento.
- 15\_ Por cada cabaña deberá existir un equipo extinguidor eficiente contra incendios, debiendo el personal del establecimiento tener conocimiento del manejo del mismo.
- 16\_ La escalera en caso de acceder a una planta recorrible, deberá tener una pendiente máxima de 60°, y un ancho de 0,70 m., en caso de acceder a lugar para dormir podrá ser vertical y desmontable con un ancho de 0,40 m.
- 17\_ Cuando la cantidad de unidades supere las 12, deberá contar con servicio de vigilancia permanente.
- 18\_ El predio deberá estar totalmente cercado.
- 19\_ Contará con cocheras cubiertas o guarda vehículos dentro del predio del establecimiento, o ubicado en sus adyacencias, a no más de 150 m. en línea recta o quebrada a partir del eje central de la puerta principal. Su número será de uno por cabaña.
- 20\_ Deberá poseer servicio diario de recolección de residuos.
- 21\_ Cada unidad deberá poseer un tendedero o artefacto secarropa individual o local general que lo reemplace.
- 22\_ El tipo de iluminación deberá ser eléctrico, siempre que sea provisto por el organismo competente, en caso de que esto no suceda y las unidades supere las 12, deberá contar con un grupo electrógeno.
- 23\_ Cada unidad contará con vereda de acceso tipo calcáreo o similar.
- 24\_ Tener servicio telefónico ubicado preferentemente en el local destinado a recepción, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo competente.
- 25\_ Cuando el conjunto supere la cantidad de 6 unidades (48 plazas), deberá poseer un espacio cubierto para juegos de niños en una superficie mínima de 80 m<sup>2</sup>.
- 26\_ Cuando el conjunto supere las 12 unidades, deberá contar con un espacio cubierto para estar, con televisión, y un anexo o no, con parrilla y sanitarios diferenciados por sexos, debiendo ser su superficie mínima de 40 m<sup>2</sup>. y 30 m<sup>2</sup>. respectivamente.
- Artículo 26°.- Generales:**
- La construcción de las unidades deberá cubrir las máximas exigencias de hermiticidad y térmicidad.
  - Las camas deberán tener un ancho mínimo de 0,70 m. y largo de 1.90 m. en el caso de cuchetas superpuestas serán de 0,60 m. por 1,90 m. , y la separación entre una y otra, en altura de 0,80 m.
  - El órgano de aplicación podrá determinar la compensación de superficie de locales afectados a funciones análogas.
  - Si el propietario o explorador del establecimiento considera que la categoría en que ha sido ubicado su establecimiento no es la que corresponde, interpondrá recurso ante la autoridad provincial de turismo que efectuó la categorización.
- Artículo 27°.-** Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en categoría **RESIDENCIALES "A"**, los siguientes:



- 1\_ Ocupar la totalidad del edificio o una parte del mismo que sea completamente independiente del resto, en cuanto a sus funciones y servicios principales.
- 2\_ Tener teléfono público, siempre que el mismo sea provisto por el organismo local competente.
- 3\_ Deberá poseer un mínimo del 50% de habitaciones con baño privado.
- 4\_ Las habitaciones estarán identificadas en la parte superior anterior de la puerta con número.
- 5\_ Poseer un sistema de protección contra incendio adecuado a su estructura y capacidad, aprobado por la autoridad competente.
- 6\_ Suministro de agua caliente permanente.
- 7\_ Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
  - a) Habitación simple: 9 m<sup>2</sup>.
  - b) Habitación doble: 10,50 m<sup>2</sup>.
  - c) Habitación triple: 13,50 m<sup>2</sup>.
  - d) Lado mínimo a 2,50 m. y estarán equipados con:
  - e) Cama individual de: 0,80 x 1,85 m.
  - f) Un sillón o silla, una mesita escritorio
  - g) Un armario de no menos de 0,55 m. de profundidad y 0,90 m. de ancho.
  - h) Una alfombra de pie de cama por plaza
  - i) Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza
  - j) Pulsador o teléfono para llamada de servicio
  - k) Una mesa de noche o superficie mínima de mesada de 0,15 m<sup>2</sup>. por plaza.
- 8\_ La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m<sup>2</sup>. lado mínimo 1 m. y triples de 3 m<sup>2</sup>. con un lado mínimo de 1,50 m. y estarán equipados con:
  - a) Lavabo con agua fría y caliente
  - b) Ducha con agua fría y caliente
  - c) Bidet con agua fría y caliente
  - d) Inodoro
  - e) Botiquín con espejo, iluminado
  - f) Toallero
  - g) Tomacorriente.
- 9\_ Baño para personal de servicio.
- 10\_ Tener un local destinado a recepción y portería.
- 11\_ Tener por lo menos una sala de estar debidamente equipada.
- 12\_ Contar con servicio de bar en las habitaciones.
- 13\_ Servicio de calefacción descentralizada en las habitaciones.
- 14\_ Servicio de refrigeración o circulación de aire en las habitaciones.
- 15\_ El personal de mucamas deberá estar uniformado con guardapolvos como mínimo.
- 16\_ Poseer cofre de seguridad
- 17\_ El mobiliario de las habitaciones deberá ser uniforme.
- 18\_ Podrá tener habitaciones cuádruples y quintuples.

**Artículo 28°.-** La homologación como Residencial "A" y los requisitos exigidos para los mismos que se enuncian en el artículo anterior, serán aplicados exclusivamente para aquellos establecimientos ya construidos al momento de la puesta en vigencia el presente instrumento.

**Artículo 29°.-** Todo establecimiento hotelero que cuente con un mínimo de 8 habitaciones y no ofrezca un mínimo de comodidades que se exige para categorías superiores, serán homologados en Categoría Residencial "B", La Dirección Provincial de Turismo determinará los requisitos mínimos exigidos en este artículo y que se observarán para la homologación de estos establecimientos, (Residenciales Categoría "B"), los que registrarán exclusivamente para aquellos que se encuentren ya construidos, al momento de la puesta en vigencia del presente instrumento.

#### DEL REGIMEN DE TOLERANCIAS

**Artículo 30°.-** A los efectos de la presente reglamentación, se fijan las siguientes tolerancias para aquellos establecimientos existentes y en funcionamiento:

1.- Para hoteles de "Una Estrella":

- a) No menos del 75% de las habitaciones deberán ajustarse a las medidas fijadas en el artículo 12, inciso 3.
- b) Las habitaciones con baño privado no deberán ser inferiores al 60% del total de las mismas.
- c) La superficie mínima de los baños compartidos será de 3.20 m<sup>2</sup>. y cuyos lados no serán inferior a 1.50 m.
- d) No menos del 80 % de los baños privados deberán tener la superficie indicada en el artículo 12, inciso 5.
- e) La superficie indicada en el artículo 12, inciso 8, podrá tener una tolerancia de hasta el 20%, no siendo exigible la comunicación directa con recepción, como así también poseer sanitarios diferenciados por sexo.
- f) No es exigible poseer estacionamiento ni cabina telefónica.
- g) No es exigible poseer calefacción en baños ni refrigeración en todos los ambientes.
- h) No es exigible contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicio.

2.- Para hoteles de "dos estrellas":

- a) No menos del 80% de las habitaciones deberán ajustarse a las medidas indicadas en el artículo 13, inciso 3.

- b) No menos del 85% de los baños deberán tener la superficie indicada en el artículo 13, inciso 5.
  - c) No es exigible baños y vestuarios, diferenciados por sexo, para el personal de recepción.
  - d) La superficie indicada en el artículo 13, inciso 8, podrá tener una tolerancia de hasta el 15%, no siendo exigible la comunicación directa entre la sala de estar y la recepción y portería.
  - e) No es exigible calefacción en los baños ni refrigeración total.
  - f) No es exigible poseer estacionamiento ni cabina telefónica.
  - g) No es exigible contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicio.
- 3.- Para hoteles de "tres estrellas":
- a) No menos del 85% de las habitaciones deberán ajustarse a las medidas indicadas en el artículo 14, inciso 3.
  - b) No menos del 80% de los baños deberán tener la superficie indicada en el artículo 14, inciso 5.
  - c) No es exigible vestuarios, diferenciados por sexo, para el personal de recepción.
  - d) El salón de uso múltiple deberá tener una superficie total no inferior a 0,40 m<sup>2</sup> por plaza.
  - e) La superficie de recepción y portería y la sala de estar podrá tener una tolerancia de hasta el 10% en su superficie, según lo indicado en el artículo 14, incisos 7 y 8.
  - f) No es exigible tener cajas de seguridad individual.
  - g) No es exigible ascensor de servicio independiente.
- 4.- Para hoteles de "cuatro estrellas":
- a) No menos del 75% de las habitaciones simples deberán ajustarse a las medidas fijadas en el artículo 15, inciso 4.
  - b) No menos del 80% de los baños de las habitaciones simples deberán ajustarse a la superficie indicada en el artículo 15, inciso 6.
  - c) No menos del 50% de los baños deberán poseer bañeras.
  - d) No es exigible pileta de natación.
  - e) No menos del 30% de las habitaciones contarán con aparatos de televisión.
- Artículo 31°.-** La Dirección Provincial de Turismo llevará un Registro de Casa de Familia, que por necesidad y emergencia podrá habilitar transitoriamente para atender la falta de plazas en el resto de los establecimientos. Los servicios que presten dichos inmuebles estarán condicionados a solicitud, inspección y homologación de tarifas. La falta de cumplimiento a los términos acordados en su habilitación, hará pasibles de las sanciones que se prevén en esta Reglamentación para cualquier tipo de alojamiento turístico.
- Artículo 32°.-** Se establece en cuatro el número máximo de camas por habitaciones, las que contarán como mínimo con los siguientes muebles y elementos: cama, mesa de luz o superficie mesada, ropero o placard, luz eléctrica central y de cabecera, ropa de cama, frazada y cubrecama.
- Artículo 33°.-** Los baños privados o comunes, en este caso uno cada ocho plazas, contarán con inodoro, bidet, bañera y/o ducha, agua fría y caliente permanente, jabón y una toalla por pasajero.

### CAPITULO III

#### DE LAS HABILITACIONES Y REGISTROS

**Artículo 34°.-** Los establecimientos comprendidos en la presente reglamentación no podrán funcionar dentro del ámbito provincial, si no se hayan debidamente habilitados e inscriptos en el registro Provincial de Alojamientos Turísticos y en el Registro Hotelero Nacional.

**Artículo 35°.-** Los interesados en obtener la habilitación de sus establecimientos deberán solicitar por escrito, la inspección correspondiente.

**Artículo 36°.-** Toda solicitud de habilitación de un establecimiento de alojamiento turístico, a ser presentada ante la Dirección Provincial de Turismo, deberá instrumentarse mediante declaración jurada y estará acompañada de la siguiente documentación:

- a) Nombre de la persona o razón social y su domicilio real y legal: si es sociedad, carácter de la misma, copia legalizada del contrato social y contratos de arrendamiento o explotación si fueran inquilinos o concesionarios.
- b) Acompañar juegos de planos del edificio/s, aprobados por la autoridad competente. En caso de no poseer los mismos, este requisito será suplido mediante Inspección por parte de personal técnico del Organismo Provincial de Turismo.
- c) Adjuntar, por lo menos, tres fotografías del establecimiento (habitaciones, fachadas, sala de estar, comedor, etc.).

**Artículo 37°.-** Una vez cumplimentados los requisitos para la habilitación que, por la presente reglamentación se determinen, la Dirección Provincial de Turismo procederá a inscribirlos en el Libro de Registro que a tal efecto se habilitará.

**Artículo 38°.-** La habilitación de los establecimientos y el otorgamiento del respectivo número de inscripción en el Libro de Registro, será establecido por la Dirección Provincial de Turismo, mediante disposición, que será comunicada a los interesados, enviándose copia de la misma a: Policía de la Provincia, Dirección General de Rentas y Organismo Municipal.

**Artículo 39°.-** Toda modificación que se introduzca en el edificio o, en los servicios de los establecimientos habilitados, deberá ser comunicado por escrito dentro de los diez días, por medio fehaciente, a la Dirección Provincial de

Turismo, remitiendo copia de los planos o informe de las mejoras introducidas en los servicios que puedan variar su categoría. En ambos casos solicitar la inspección para habilitación y reclasificación, si así correspondiere.

**Artículo 40°.-** En caso que los interesados exploten sus establecimientos en temporada, deberán notificar antes de los diez días la apertura y/o cierre a la Dirección Provincial de Turismo, para su control y posterior habilitación. Tendrán que cumplir este requisito todos los establecimientos que cierren por cualquier motivo.

**Artículo 41°.-** Los responsables de los establecimientos deberán comunicar a la Dirección de Turismo, con quince días hábiles de antelación al cierre definitivo del establecimiento, transferencias, venta o cesión del mismo.

#### • CAPITULO IV •

##### DEL CONSEJO ASESOR DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICO

**Artículo 42°.-** El Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos tendrá por funciones:

- a) Asesorar sobre la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamientos turísticos.
- b) Asesorar sobre las excepciones al régimen de clasificación y categorización.
- c) Asesorar sobre las cuestiones que le someta la Dirección Provincial de Turismo, -Autoridad de Aplicación de la presente Reglamentación- o cualquier miembro del Consejo, y que tenga relación con la presente Ley.
- d) Asesorar en la aplicación de sanciones por infracción o infracciones a la presente Reglamentación, y a toda otra que tenga relación con la actividad.

**Artículo 43°.-** Los dictámenes del Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos sólo tienen, carácter de asesoramiento y/o recomendaciones, y no obligan a la Dirección Provincial de Turismo para los pronunciamientos definitivos.

**Artículo 44°.-** El Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos se reunirá por lo menos una vez al mes y en todos los casos que lo convoque el Presidente.

#### CAPITULO V

##### DE LAS RESERVAS

**Artículo 45°.-** Los propietarios o gerentes de establecimientos hoteleros podrán llevar un talonario de compromisos de "reservas" con hojas duplicadas en el que asentarán en el caso de no existir otra constancia escrita: nombre y apellido del pasajero, comodidades solicitadas y fecha en que el interesado se compromete a dejar el establecimiento.

**Artículo 46°.-** Cuando el pago del servicio solicitado por una Agencia de Turismo receptivo local no sea a su cargo, previamente deberá aclarar en el formulario de reserva esta circunstancia, indicando en el mismo firma original y domicilio del responsable.

**Artículo 47°.-** Si el Hotel recepcionara un pedido de reserva efectuado por escrito conjuntamente con la señal, está obligado a acusar recibo de la misma. Si por escasez de tiempo no puede cumplimentar dicho requisito por la vía ordinaria, el acuse recibo de la comodidad solicitada y de la señal se hará utilizando telegrama, cuyo costo se cargará posteriormente al pasajero.

**Artículo 48°.-** Toda postergación de llegada debe ser comunicada por el medio fehaciente más rápido al hotel, a fin de que mantenga el alojamiento por el término de tres días que cubre la señal remitida.

**Artículo 49°.-** Si una Agencia de Viajes o un pasajero solicitan reservación de comodidades y exigen respuesta telegráfica, la misma debe utilizar el formulario de respuesta pagada.

**Artículo 50°.-** Para los caso de pasajeros individuales, la Agencia de Viajes o el pasajero independiente, pueden anular la reservación sin estar obligados a pagar una indemnización al hotel, siempre y cuando el mismo haya notificado por escrito con un mínimo de diez (10) días de anticipación.

En el caso de que el preaviso haya sido recibido con menor anticipación, el hotel está autorizado a reclamar compensación por los tres primeros días de estada, al precio convenido oportunamente.

**Artículo 51°.-** El preaviso de anulación para grupos provenientes de países limítrofes, será de 20 días y de 30 días para los otros. El Hotel por otra parte, no podrá reclamar ninguna indemnización por anulación parcial de grupos de hasta un 25% del total de los viajeros, a condición de que la Agencia de Viajes o pasajeros le hayan informado con un preaviso de 10 días; en su defecto la indemnización será la misma que para los pasajeros individuales, según el artículo anterior.

**Artículo 52°.-** En caso de reserva tanto de pasajero particular o de Agencia de Viajes, la devolución o derecho a reclamación de las señas que se hubieran entregado por ello, se ajustarán a lo previsto sobre el particular por el Artículo 1202 del Código Civil.

**Artículo 53°.-** La reserva de comodidades quedará confirmada por el pasajero mediante el pago de una suma equivalente a tres (3) días de estada, por pasajero, que tendrá carácter de señal, cuando la misma supere dicho lapso, cifra que no puede ser superior al 30% de la obligación; y el monto total, cuando sea de tres días o menos.

**Artículo 54°.-** Si la operación de reserva fuere realizada por una Agencia de Viajes y Turismo debidamente habilitada en el formulario correspondiente, firmado de conformidad por el gerente o administrador del establecimiento hotelero, y el pasajero no arribara en fecha prevista, el hotel está obligado a mantener la disponibilidad de comodidades solicitada por el término de 24 horas, vencido dicho término podrá disponer del alojamiento, quedando facultado a facturar como derecho de indemnización el importe correspondiente a tres (3) días de estada por pasajero.

El establecimiento está obligado a aceptar que la agencia ubique en la misma habitación y por el mismo lapso a otro pasajero.

**Artículo 55°.-** Cualquier aclaración sobre fecha tope de mantenimiento de la reserva y de fecha para depositar seña, deberá ser aclarada y firmada en el mismo formulario de reserva y copias respectivas.

**Artículo 56°.-** Al pasajero con compromiso de reserva que debe arribar en la misma fecha de la salida prevista por un cliente que, por causas de enfermedad comprobada por médico del organismo oficial de Salud Pública, no pudiera hacer abandono de la habitación, el gerente o administrador no disponiendo de otra similar, tratará de hallar solución ubicando al pasajero a arribar en otro hotel de igual categoría.

**Artículo 57°.-** El retiro del hotel por parte del pasajero sin cumplir la totalidad del compromiso de reserva que adquiriera, da derecho al establecimiento al cobro en carácter de indemnización de los días que resten, hasta un máximo de 3 días de estada.

**Artículo 58°.-** Si el pasajero de por sí, o por intermedio de una agencia de viajes, hubiera contratado determinada comodidad en un establecimiento hotelero mediante la remisión de la seña convenida, y a su arribo no cumpliera con el contrato celebrado con sus clientes o agencia de viajes ofreciéndole otra comodidad distinta, o no disponiendo de la comodidad solicitada, al pasajero o agencia, le asiste el derecho de reclamación, y de exigir el cumplimiento del compromiso; si el hotel no dispusiera de la comodidad está obligado a ofrecer, una similar en otro establecimiento de su misma categoría o categoría superior, corriendo por su cuenta todas las diferencias tarifarias que surgieran, incluyendo los gastos de traslado.

**Artículo 59°.-** En los casos en que no haya alojamiento disponible en la categoría similar o superior del establecimiento que no cumplió con la reserva, y el pasajero se ubicase en una categoría inferior, el hotel responsable del incumplimiento deberá abonar al pasajero como indemnización el valor de (3) días de estada de acuerdo a las comodidades de la reserva que se solicitara, siempre y cuando la misma supere dicho lapso o no exista acuerdo de partes.

**Artículo 60°.-** Cuando el gerente o responsable de un hotel haya dispuesto el traslado de un pasajero a otro establecimiento, por incumplimiento de contrato de su parte, al producirse la liberación de comodidades que fuera requerido por su cliente, ofrecerá por exclusiva cuenta del pasajero cualquier diferencia tarifaria que surja entre uno y otro hotel.

Todos los gastos de traslado entre hoteles, correrán por cuenta exclusiva del hotelero que no haya cumplido con el contrato de reserva.

**Artículo 61°.-** El gerente, propietario o encargado del establecimiento podrá exigir el inmediato desalojo de un huésped frente a cualquiera de las siguientes circunstancias:

- 1) Cuando el cliente se niegue a pagar la cuenta en las fechas establecidas.
- 2) Cuando su conducta no se ajuste a la moral, buenas costumbres, lo que establece este reglamento en forma probada, y a las normas del establecimiento que deberán estar a la vista.
- 3) Cuando expire el plazo convenido de antemano entre el pasajero y el establecimiento, para que aquel abandone el hotel o local.
- 4) En todos los casos, si el pasajero se negare a desalojar la habitación o departamento ocupado, con el conocimiento de la Dirección Provincial de Turismo se podrá solicitar la cooperación de la fuerza pública para tal fin.

**Artículo 62°.-** Cuando las Agencias de Viajes deban reservar hospedaje u otros servicios en establecimientos de alojamientos turísticos, tales operaciones se formalizarán mediante contrato entre los respectivos representantes legales, el cual contendrá como mínimo las siguientes estipulaciones:

- a) Especificaciones de los servicios a suministrar, indicando categoría.
- b) Fecha de prestación de los mismos.
- c) Precios y condiciones de pago.
- d) Plazos establecidos para la confirmación o desistimiento por ambas partes y los distintos supuestos.
- e) Toda obligación y/o responsabilidad que asuman las partes.

## CAPITULO VI

### DE LAS TARIFAS

**Artículo 63°.-** Las tarifas serán comunicadas a la Dirección Provincial de Turismo, con una anticipación no menor de diez días de su entrada en vigencia. Los establecimientos hoteles estimarán tentativamente el periodo de vigencia de las mismas, haciéndolo conocer al mencionado Organismo de aplicación.

**Artículo 64°.-** Las tarifas comunicadas no podrán ser modificadas sin el conocimiento de la Dirección Provincial de Turismo, ni incrementada por adicionales no autorizados.

En caso de que el contrato de hospedaje no tuviese término, el establecimiento deberá comunicar a los pasajeros alojados en el mismo, cualquier modificación de las tarifas vigentes, las que serán facturadas a partir del día hotelero siguiente.

**Artículo 65°.-** Se consideran adicionales no autorizados por su cobro, aquellos servicios que exige el Decreto Nacional N° 1818/76 y la presente Reglamentación para cada categoría.

**Artículo 66°.-** La Dirección Provincial de Turismo imprimirá y distribuirá para cada periodo de vigencia tarifarias una guía de alojamientos turísticos. En la misma constará el nombre del establecimiento, su clase, categoría, domicilio y teléfono. Asimismo se determinará la tarifa establecida por habitación con baño privado, compartido y común en caso de contar con los mismos, incluyéndose el laudo e impuesto correspondiente.

**Artículo 67°.-** Las salidas de pasajeros producidas después de las 10:00 horas, faculta al establecimiento a cobrar un nuevo día de estada. Si el pasajero ha comunicado su salida con anticipación y desocupa la habitación antes de las 10:00 horas, el propietario o gerente podrá autorizar su permanencia sin cargo en los lugares comunes hasta la hora que determina, depositando su equipaje en portería.

**Artículo 68°.-** Los servicios de bar y comedor en las habitaciones no podrán tener un recargo superior a un 20%. Por toda extra solicitada se llenará un vale con el membrete del establecimiento, en que constará el detalle de la consumición y será firmado por el pasajero y agregado a su cuenta.

**Artículo 69°.-** En todos los establecimientos comprendidos en la presente Reglamentación se deberá exhibir a la vista del público, la ficha con las tarifas comunicadas ante la Dirección Provincial de Turismo, en todos los rubros que comprenden los servicios que preste el establecimiento.

**Artículo 70°.-** A todo pasajero que ocupe cama adicional –declarada como tal-, se le cobrará el 60% de la tarifa vigente. Cuando una habitación doble sea ocupada por una sola persona, podrá facturarse el 60% del valor de la plaza desocupada, siempre que éste no esté incluido en la tarifa vigente. Cuando una persona ocupe una habitación de más de dos plazas, podrá facturarse el valor de una sola de las plazas desocupadas.

**Artículo 71°.-** Todo menor de hasta 3 años que no ocupe cama exclusiva abonará únicamente las extras que consuma. Los menores que la ocupen, abonarán tarifas completa, y si ocupara cama suplementaria se seguirá el criterio que para ésta, fija el artículo anterior.

## CAPITULO VII

### DEL REGIMEN SANCIONATORIO

**Artículo 72°.-** La Dirección Provincial de Turismo será el Organismo encargado de aplicar las sanciones que, por el presente Reglamento se establecen.

**Artículo 73.-** Toda persona que se considere agraviada por hechos u omisiones en contravención a la presente Reglamentación, podrá recurrir a la Dirección Provincial de Turismo, y ésta, previo a los informes que crea oportuno recabar, resolverá la queja expresando clara y terminantemente el hecho u omisión contraria a la Reglamentación intimando al empresario para que en el término de cinco (5) días hábiles realice su descargo, cese o desista de la infracción, bajo apercibimiento de la sanción correspondiente que se le aplicará en caso que no cumpla con lo ordenado.

**Artículo 74°.-** Las normas del presente régimen se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones que esta Reglamentación fija. Las multas oscilarán entre cinco (5) y cincuenta (50) veces la tarifa diaria por persona, en habitación simple comunicada y vigente al momento de cometer la falta, de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

#### De 46 a 50 días de alojamiento:

- a) Funcionar sin estar inscripto en el Registro Provincial de Alojamiento Turístico.
- b) Funcionamiento del establecimiento estando clausurado.
- c) No registrar la transferencia del establecimiento ante La Dirección Provincial de Turismo.
- d) Cobrar tarifas superiores a las registradas.
- e) Alteración de la ficha tarifaria.
- f) No comunicar a la Dirección Provincial de Turismo, cierres transitorios o definitivos con una anticipación de no menos de treinta (30) días.
- g) Llevar el Libro de Registro de Pasajeros atrasado o incompleto.
- h) Carecer del Libro de Registro de Pasajeros.
- i) Carecer de ficha de tarifas o no exhibirlas al público.
- j) No permitir u obstaculizar la función de los inspectores de la Dirección Provincial de Turismo.
- k) No confeccionar factura.
- l) Confeccionar facturas en forma incorrecta.

#### De 41 a 45 días de alojamiento:

- a) No brindar a los huéspedes las comodidades y servicios mínimos indispensables o hacerlo en forma deficiente.
- b) Realizar declaraciones o informaciones falsas o erróneas, relacionadas con el establecimiento ante la Dirección Provincial de Turismo.
- c) Por incumplimiento de los plazos ordenados por la Dirección Provincial de Turismo establecido en la presente Reglamentación.

#### De 36 a 40 días de alojamiento:

- a) No cumplir con los compromisos de reservas concretadas de conformidad con lo dispuesto.
- b) No llevar un Libro de Quejas debidamente foliado y rubricado por el Organismo de aplicación.
- c) No poner en conocimiento de la Dirección Provincial de Turismo, cuando existiera alguna queja, dentro de un plazo no mayor de 48 horas.

#### De 31 a 35 días de alojamiento:

- a) Falta de higiene en los ambientes que conforman el establecimiento

#### De 26 a 30 días de alojamiento:

- a) Mal funcionamiento o deficiente estado de conservación de los servicios eléctricos y mecánicos.
- b) No poseer adecuada iluminación por carencia de instalaciones eléctricas apropiada.
- c) Mala conservación y mantención de jardines interiores o exteriores o espacios verdes.
- d) Falta de numeración correlativa en las habitaciones.
- e) Mal estado de ropa de cama y toallas.
- f) Mal estado de vajilla y utensilios en general.
- g) No contar con equipo contra incendio, aprobado por autoridad competente o comprobar su mal funcionamiento.



**De 21 a 25 días de alojamiento:**

- a) No contar con los recursos humanos suficientes para el suministro de servicios que presten los establecimientos según su categoría.
- b) Por carecer de uniformes el personal del establecimiento.
- c) Carecer de personal nocturno habilitado que asegure un servicio eficiente.

**De 16 a 20 días de alojamiento:**

- a) No remitir la información estadística que requiera la Dirección Provincial de Turismo, dentro de los plazos establecidos.

**De 11 a 15 días de alojamiento:**

- a) No efectuar el cambio de ropa de cama cuando se retire un pasajero, o en su defecto, cuando no se renueve la misma como mínimo dos veces por semana.
- b) Cuando se compruebe la falta de equipamiento indispensable en las habitaciones y baños exigidos en esta Reglamentación para cada categoría, y no se compruebe la concesión de plazos por parte de la Dirección Provincial de Turismo, para ese fin.

**De 5 a 10 días de alojamiento:**

- a) Tenencia de animales en el interior del establecimiento o en sitios no determinados para ese fin.

**Artículo 75°.-** Los gerentes o administradores y demás personas que actúen en nombre del establecimiento, serán directa y personalmente responsables de las violaciones de las normas vigentes reglamentarias que rigen esta actividad, por actos u omisiones en el servicio y deberes a su cargo, cuando ellos resulten directa y personalmente imputables a los mismos, sin perjuicio de la responsabilidad que en cada caso corresponda a los establecimientos.

**Artículo 76°.-** En toda infracción no prevista en los distintos supuestos, se aplicará la sanción de acuerdo a la naturaleza y gravedad de la infracción, circunstancias agravantes y/o atenuantes, y antecedentes del caso.

**Artículo 77°.-** Será considerada una infracción distinta, cada día que transcurra después de intimarse el cese de una violación comprobada, sin darse cumplimiento; más de tres reincidencias graves en un año podrán constituir causa suficiente de clausura definitiva.

**Artículo 78°.-** Las penalidades que quedan establecidas deben entenderse que lo son por primera vez; en caso de reincidencia se duplicará el monto de las mismas.

**Artículo 79°.-** Serán consideradas reincidentes, a los efectos de esta Reglamentación, las personas o empresas de existencia real o ideal que habiendo sido sancionadas por una falta, incurran en otra idéntica dentro del término de un año, a contar de la fecha que quedó firme la resolución condenatoria anterior.

**Artículo 80°.-** Cuando se trate de faltas de las que resulten responsables directos las personas de existencia visible, la acción y la pena se extinguen por el deceso del infractor o por la acción de prescribir al año la falta cometida. La sanción, excepto la inhabilitación, prescribe al año de dictarse la resolución definitiva.

La prescripción de la sanción se interrumpe por una nueva falta o por la secuela del proceso.

**Artículo 81°.-** Si las infracciones cometidas fueran varias, se aplicarán las multas que correspondan a cada una de ellas, acumulándose cuando la aplicación de esta especie de sanción proceda.

**Artículo 82°.-** La sanción de inhabilitación hasta 60 días y la revocación o caducidad de las autorizaciones administrativas acordadas, serán de aplicación a los hechos referentes a la actividad desarrollada por todos los establecimientos turísticos habilitados por la Dirección Provincial de Turismo.

**Artículo 83°.-** A los servicios prestados, sin autorización emanada de la Dirección Provincial de Turismo o a establecimientos ilegalmente afectados a servicios regidos por esta Reglamentación, corresponderá el cese inmediato de los mismos y la aplicación de multas.

**Artículo 84°.-** Las sanciones de inhabilitación y revocaciones o caducidad de autorizaciones otorgadas por la Dirección Provincial de Turismo, podrán aplicarse como principales o accesorias conjuntamente con la sanción de multas.

**Artículo 85°.-** La acción puede ser promovida de oficio por la Dirección Provincial de Turismo o pedido de parte, mediante formal denuncia por escrito ante la misma.

**Artículo 86°.-** La sanción de apercibimiento será aplicada mediante simple información sumaria.

**Artículo 87°.-** La autoridad que intervenga en la comprobación de un hecho contravencional, deberá disponer el cese inmediato de sus efectos, adoptando las medidas pertinentes. En casos excepcionales y cuando no mediaren razones de interés público o de seguridad, podrán condicionar el cumplimiento a plazo determinado.

Los plazos se fijarán, salvo disposición en contrario, entre uno (1) y sesenta (60) días corridos, pudiendo ser reducido o prorrogado a juicio exclusivo de la Dirección Provincial de Turismo. Toda petición de prórroga, deberá solicitarse antes del vencimiento del plazo.

**Artículo 88°.-** En caso de reincidencia y cuando por resolución condenatoria se hubiera impuesto una multa, ésta podrá aumentarse hasta el doble pero sin exceder el máximo establecido en el artículo 74° de la presente Reglamentación.

**Artículo 89°.-** Los importes de las multas deberán ser depositados en la cuenta que el Superior Gobierno de la Provincia de Jujuy disponga para ese fin.

**CAPITULO VIII****DE LAS INSPECCIONES**

**Artículo 90°.-** La Dirección Provincial de Turismo ejercerá las funciones de inspección y contralor de los establecimientos reglados por la presente Reglamentación, las que serán ejercidas a través del Departamento correspondiente, pudiendo en caso necesario requerir la colaboración de la fuerza pública.

Cumplida la inspección se procederá a labrar acta por duplicado, 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 hotelero.

**Artículo 91°.-** 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 de los cinco (5) días hábiles formule el descargo y ofrezca pruebas, dejándose constancia de ello en el acta labrada. En el caso de no presentarse el responsable a efectuar el mencionado descargo, la Dirección Provincial de Turismo procederá de oficio según el informe de los inspectores y acta de infracción correspondiente.

**Artículo 92°.-** Cuando el titular, o encargado del establecimiento se negare a firmar el acta, se hará constar tal circunstancia en presencia de la Autoridad Policial o de dos testigos.

**Artículo 93°.-** Si los inspectores son obstaculizados en su cometido, o los responsables de cualquier establecimiento controlado por la Dirección Provincial de Turismo, se valen de maniobras tendientes a hacer desaparecer pruebas o no facilitan como es debido la labor de los mismos, aquellos podrán labrar acta de infracción.

**Artículo 94°.-** Es obligatorio en los establecimientos tener a disposición del público, un libro de quejas rubricado por la Dirección Provincial de Turismo, donde se consignará todas las denuncias relacionadas con los servicios que prestan, debiendo los responsables remitirlas dentro de las 48 horas de asentadas, al organismo de referencia.

**Artículo 95°.-** Cuando las Municipalidades y/o Comisiones Municipales constataren infracciones a las disposiciones del presente Reglamento, deberán remitir a la Dirección Provincial de Turismo el acta de constatación, dentro de los diez días hábiles de labrada, a los fines de su trámite.

**Artículo 96°.-** Los responsables de los establecimientos comprendidos en la presente Reglamentación deberán llevar un sistema de facturación donde se especifiquen los servicios prestados a cada pasajero, la que podrá ser requerida por la Dirección Provincial de Turismo. La obligación de abonar los servicios prestados por los establecimientos hoteleros es la de vencimiento diario.

Cada uno de ellos adecuará la presentación de facturas a las conveniencias administrativas o contables, y están facultados para suprimir la totalidad de los servicios ante el incumplimiento de la obligación de pago que compete a los pasajeros, cualquiera sea el período impago.

## CAPITULO IX

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 97°.-** Todo daño o extravío causado en el mobiliario y útiles de los alojamientos turísticos dejados para uso del pasajero, deberán ser indemnizados por el mismo.

**Artículo 98°.-** Queda prohibido la tenencia de animales en el interior de los establecimientos hoteleros, debiendo ubicarse a los mismos en los lugares especialmente acondicionados para tal fin.

**Artículo 99°.-** Los alojamientos turísticos están obligados a comprobar y registrar debidamente la identidad de los pasajeros, así como del personal que presta servicios en el mismo, y suministrar a la Dirección Provincial de Turismo, los datos que le sean requeridos.

**Artículo 100°.-** Al ingreso de los pasajeros a las habitaciones, la ropa de cama deberá hallarse perfectamente limpia, como así también las toallas de manos y baño, las cuales serán cambiadas diariamente.

En los establecimientos clasificados, cualquiera sea su categoría, se repararán las habitaciones a la última hora de la tarde preparando las mismas para la noche, debiéndose cambiar la ropa de cama, como mínimo, dos veces por semana.

**Artículo 101°.-** Los alojamientos turísticos deberán proporcionar, cada vez que la Dirección Provincial de Turismo lo requiera, los datos estadísticos necesarios en los plazos fijados por esa Autoridad.

**Artículo 102°.-** Los gerentes, administradores y demás personas que actúen en nombre del establecimiento hotelero tendrán derecho, en representación de las empresas a las que pertenecen, de reservarse el derecho de admisión.

**Artículo 103°.-** El equipaje y todo otro elemento introducido por los pasajeros en el establecimiento hotelero, quedarán afectados en garantía de lo que adeudaren los mismos al establecimiento.

Sobre esos bienes la empresa podrá ejercitar el derecho de retención, previo inventario que será firmado por el pasajero o en su defecto por dos testigos.

### DISPOSICIONES ESPECIALES

**Artículo 104°.-** Si el propietario o explotador del establecimiento hotelero, considera que la categoría y clasificación asignada no es la que corresponde para su establecimiento, interpondrá recurso por escrito ante la Dirección Provincial de Turismo en un plazo no mayor de 15 días de comunicada la misma.

**Artículo 105°.-** La Dirección Provincial de Turismo fijará los plazos en que los alojamientos turísticos en funcionamiento a la fecha, podrán adecuar sus instalaciones y/o servicios para su reclasificación de una categoría superior, los que no podrán excederse en el término de dos años.-

**Artículo 106°.-** Los alojamientos turísticos que se habiliten o se encuentren ubicados en edificios o conjuntos de edificios de interés arquitectónico o histórico, y que en cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el presente Reglamento, deban efectuar modificaciones que impliquen cambios arquitectónicos en su fachada o estructura, podrán

eximirse de aquellas disposiciones, que en tal sentido los afecte, cuando así lo determina la Dirección Provincial de Turismo.

En tal caso deberán reemplazarse dichas exigencias por aquellas de servicio que la autoridad turística determine.

**Artículo 107°.-** Las exigencias a ser requeridas para la edificación de los alojamientos turísticos denominados Apart-Hotel, serán oportunamente determinadas por la Dirección Provincial de Turismo.

**Artículo 108°.-** A partir de la vigencia de la presente Reglamentación, quedan abrogadas todas las demás disposiciones provinciales o municipales que se opongan a la misma.

**Artículo 109°.-** Comuníquese, publíquese -en forma integral- dése al Registro y Boletín Oficial, tomen conocimiento Tribunal de Cuentas, Contaduría General y pase a la Dirección Provincial de Turismo a sus efectos.

**AGUSTÍN EDUARDO LABARTA**  
Ministro de Economía

**Dr. RAFAEL ZENON JAUREGUI**  
Gobernador



## ***ANEXO 2***

## Convenio Colectivo de Trabajo UTHGRA

### Convenio Colectivo

#### Primero: Condiciones Salariales

La remuneración integral del trabajador de la actividad hotelera gastronómica se compondrá de:

- 1) Salario Básico Convencional,
- 2) Adicionales que pudiera corresponder en virtud del desempeño efectivo de funciones que se encintrarán alcanzadas por los mismos.

#### 1. Salario Básico

Las partes convienen establecer los siguientes salarios básicos convencionales mensuales brutos para los distintos niveles profesionales, los que tendrán vigencia a partir del día 1 (primero) de Marzo de 2004.

Escala de salarios básicos por nivel profesional y clase / categoría del establecimiento:

#### Escalas Salariales Establecimientos Cuatro Estrellas

Clase / Categoría	Salario Básico
0	700
1	729
2	729
3	789
4	789
5	841
6	888
7	945

Clases / categorías de establecimientos comprendidos en cada escala (I-V)

I- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría una estrella.

- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos residenciales de alojamiento, categoría una estrella.
- Hospedajes y pensiones.
- Restaurantes, Cervecerías, Casas Mixtas, categoría D.

Los adicionales convenidos en el presente convenio colectivo habrán de integrar la remuneración del trabajador a todos los efectos legales y provisionales, a excepción del Adicional por Alimentación respecto del cual las partes ratifican su naturaleza no remunerativa.

#### 2.1. Adicional por Antigüedad

2.1.1. Se abonará a cada trabajador según la siguiente escala, sin resultar acumulable:

- A un año cumplido y hasta los 2 años, el 1%.
- De los 2 años hasta los 3 años, el 1%.
- A los 3 años cumplidos y hasta los 4 años, el 2%.
- Desde los 4 años hasta los 5 años, el 2%.
- A los 5 años cumplidos y hasta los 6 años, el 4%.
- De los 6 años hasta los 7 años, el 4%.
- A los 7 años cumplidos y hasta los 8 años, el 5%.
- De los 8 años hasta los 9 años, el 5%.
- A los 9 años cumplidos y hasta los 10 años, el 6%.
- De los 10 años hasta los 11 años, el 6%.
- A los 11 años cumplidos y hasta los 12 años, el 7%.

2.1.2. La antigüedad en el empleo se computará desde la fecha del ingreso del dependiente al establecimiento, cualquiera sea su forma de contratación.

2.1.3. Se ratificará que los salarios básicos que sirven de base de cálculo del presente adicional por antigüedad, estarán constituidos únicamente por el importe equivalente a los salarios básicos correspondientes a la categoría o nivel del trabajador, que fueran pactados y homologados mediante paritarias de negociación entre las partes signatarias del presente convenio colectivo de trabajo.

#### 2.2. Adicional por Alimentación

Las empresas podrán dar cumplimiento a este adicional – beneficio social no remunerativo – en especies, mediante la entrega al trabajador de un almuerzo o cena según el turno completo de trabajo en que se desempeñe; o bien a su opción reconocerle el beneficio mediante la entrega de tickets o vales de almuerzo por un importe equivalente al 10% del salario básico convencional correspondiente al Nivel profesional I de la escala salarial, en los casos de jornada completa de 8 hs. y asistencia regular.

#### 2.3. Adicional por Complemento de Servicio

- Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categorías C.
- Despacho de comidas al mostrador sin servicio de salón.
- Otros negocios gastronómicos categoría D.

II- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría dos estrellas.

- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos residenciales de alojamiento, categoría dos estrellas.
- Copetines al paso y pizzerías con servicio de salón.
- Restaurantes, Cervecerías, Casas Mixtas, categoría C.
- Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categorías B.
- Servicios de catering y afines, categoría C.
- Otros negocios gastronómicos categoría C.

III- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría tres estrellas.

- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos residenciales de alojamiento, categoría tres estrellas.
- Heladerías con servicio de salón.
- Restaurantes, Cervecerías, Casas Mixtas, categoría B.
- Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categorías A.
- Servicios de catering y afines, categoría B.
- Otros negocios gastronómicos categoría B.

IV- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría cuatro estrellas.

- Restaurantes, Cervecerías, Casas Mixtas, categoría A.
- Servicios de catering y afines, categoría A.
- Otros negocios gastronómicos categoría A.

V- III- Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría cinco estrellas.

## **2. Conceptos Adicionales**

Tendrá derecho al mismo, todo dependiente, cualquiera fuera su función o nivel. Su monto será equivalente al 12% sobre el importe equivalente al salario básico correspondiente a la categoría.

Se ratifica que los salarios básicos que sirven de base de cálculo del presente Adicional por complemento de servicio, estarán constituidos únicamente por el importe equivalente a los salarios básicos que fueran pactados y homologados mediante paritarias de negociación entre las partes signatarias del presente convenio colectivo de trabajo.

#### **Segundo: Día del Gremio**

Se ratifica como día del trabajador Hotelero Gastronómico el 02 de Agosto de cada año, el que será considerado como día laborable, teniendo las empresas la facultad de no trabajar.

En caso de que las empresas decidieran desarrollar actividades en esa jornada por causa que hacen a la índole de la explotación hotelera gastronómica, la misma deberá retribuir a los trabajadores convocados con un adicional consistente en el pago del salario correspondiente a ese día, con más un recargo equivalente al 100% de dicho valor.

#### **Tercero: Feriados**

Serán feriados, los establecidos en el régimen legal que los regule en cada jurisdicción. Las empresas estarán facultadas para convocar en estas fechas a trabajar a los empleados en forma total o parcial, en dichos casos los trabajadores convocados concurrirán a prestar servicios en día feriado y percibirán el salario simple, devengado en el mismo con un recargo del 100% conforme lo establecido por la legislación vigente.

#### **Cuarto: Licencia Anual Ordinaria**

Dadas las especiales características de la actividad y en beneficio mutuo de las partes aquí representadas, el empleador podrá otorgar el período de vacaciones anuales durante cualquier época del año calendario, con una notificación previa de al menos 20 días. Las mismas podrán fraccionarse con acuerdo del empleado, en períodos que no sean inferiores a 6 días laborables corridos.

#### **3- Categorías Profesionales**

### **NIVELES PROFESIONALES y FUNCIONES COMPRENDIDAS SEGUN CATEGORIA DE ESTABLECIMIENTO**

a) ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO INTEGRALES.

1 Frutero-gambucero. Peón de cocina. Transporte. Toiletero.

Guardarropista. Encargado de toilette. Cadete de portería (groom).

Portero de servicio. Ascensorista de servicio. Ayudante de obreros oficios varios.

Corredor/o comisionista. Lavacopa y/o peón general.

2 Montaplatos de cocina. Ascensorista. Bagajista. Sereno de vigilancia.

Mensajero. Auxiliar de inventario y depósitos. Auxiliar administrativo.

Auxiliar de recepción. Auxiliar receptor de mercadería. Control de ventas y/o compras.

Cadete de portería. Medio oficial de obra oficios varios.

Foguista. Encerador de pisos. Mozo de mostrador. Engrasador.

Centrifugador. Estufera. Jardinera. Cobrador.

3 Ayudante panadero. Ayudante de cocina. Capataz de peones.

Gambucero. Cafetero. Comís comedor. Comís de vinos. Comís comedor de niños.

Empleado administrativo. Receptor de mercaderías.

Planchadora. Lencera-lavandera. Capataz peones generales. Comís de piso.

Mozo de personal.

4 Medio oficial panadero. Comís de suite. Mucama. Valet. Portero.

Telefonista. Encargado de inventario y depósito. Oficial de oficios varios.

Chofer y/o garajista. Bodeguero. Capataz comedor de administración.

Cocketelero-ayudante de barman. Planchadora a mano.

5 Comís de cocina. Oficial panadero. Jefe de telefonistas. Cajero de administración.

Ayudante de contador. Adicionista. Cuentacorrentista.

Fichero. Cajero comedor restaurante. Encargado sin personal a su cargo.

Capataz. Encargado de sección. Oficial pintor y/o empapelador, oficial albañil, oficial carpintero, etc. Jefe lencera. Bañero.

6 Jefe de partida. Maître. Mozo. Mozo de vinos. Maître comedor de niños.

Cheff de fila. Gobernanta. Conserje. Recepcionista. Primer cajero administrativo. Empleado principal de administración. Jefe de compras.

Masajista. Barman. Mozo comedor de niños. Maître de piso. Mozo de piso.

7 Jefe de brigada. Maître principal. Gobernanta principal. Jefe de conserjería (conserje principal). Jefe de recepción. Jefe técnico especial de oficio.

## ***ANEXO 3***



## **Glosario**

### **Turismo**

Según la Organización Mundial del Turismo, “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (OMT, 1998: 44). Se organiza como un sistema que resulta de la interacción entre diferentes elementos que están integrados y se interrelacionan constantemente.

### **El sistema turístico**

La actividad turística: se entiende como el resultado de la interacción entre diferentes elementos que están integrados y que interrelacionan entre si constantemente.

Así podemos mencionar cuatro elementos básicos dentro de la actividad (OMT, u.2, 1998):

- ▣ La demanda.
- ▣ La oferta.
- ▣ El espacio geográfico.
- ▣ Los operadores de mercado.

Dentro de la oferta encontramos los “Alojamientos”, que se pueden clasificar de diferentes maneras, dependiendo del servicio que se busque o el tipo de turismo que se practique.

### **La hotelería**

Alude al “sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio” (Organización Mundial de Turismo. 1998:86). La misma Organización clasifica a los alojamientos según el *tipo de establecimiento* en: Hotelero y Extrahotelero; incluyendo en éste último a hosterías y posadas, pensiones, apart-hoteles, casas, cabañas, albergues, camping y camas en casas de familias.

Planta Turística: está constituido por el equipamiento turístico y las instalaciones y se debe localizar dentro del radio de influencia de los



atractivos. Equipamiento: incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos. Ej.: agua, luz, etc.

Instalaciones Turísticas: son todas las construcciones especiales que tienen como función facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. Ej.: medios de elevación, senderos, etc.

### **El Marketing Mix**

#### **Producto**

Como ocurre con los bienes, los clientes exigen beneficios y satisfacciones de los productos de servicios. Los servicios se compran y se usan por los beneficios que ofrecen, por las necesidades que satisfacen y no por sí solos.

El servicio visto como producto requiere tener en cuenta la gama de servicios ofrecidos, la calidad de los mismos y el nivel al que se entrega. También se necesitará prestar atención a aspectos como el empleo de marcas, garantías y servicios post-venta.

El punto de vista del consumidor debe ser el foco central para dar forma a cualquier servicio que se va a ofrecer, ya que este consumidor, en cierto sentido, ayuda a fabricar su propio "producto" a partir de una serie de posibilidades ofrecidas. En este caso el servicio a comercializar será el alojamiento y sus servicios complementarios.

#### **Precio**

Las decisiones sobre precio son de una importancia capital en la estrategia de marketing tanto para las de consumo como para servicios. Es la variable más importante y la de mayor frecuencia en la toma de decisiones. Como ocurre con los demás elementos de la mezcla de marketing, el precio de un servicio debe tener relación con el logro de las metas organizacionales y de marketing. Las características de los servicios, perecibilidad, intangibilidad, inseparabilidad de los clientes, etc., pueden influir en la fijación de precios en los mercados de servicios. La influencia de estas características varía de acuerdo con el tipo de servicio y la situación del mercado que se esté

considerando. Sin embargo, constituyen un factor adicional cuando se examinan las principales fuerzas tradicionales que influyen en los precios: costos, competencia y demanda.

Al fijar los objetivos de precios para servicios deben tenerse en cuenta varios factores. Los más importantes son:

Posición planeada del mercado para el servicio: la posición del mercado significa el sitio que se pretende ocupe el servicio y no reviste ante los ojos del cliente y en comparación con los competidores. Se refiere al posicionamiento percibido del servicio en relación con los otros. Claramente el precio es un elemento importante de la mezcla que influye en esta posición. Los productos tangibles pueden ocupar una posición particular debido a sus características físicas; los servicios, por el contrario, se posicionan sobre la base de sus atributos intangibles. En general, el precio influiría en la posición del mercado.

Etapas del ciclo de vida del servicio: el precio del servicio también tiene relación con su ciclo de vida. De este modo, al introducir un servicio nuevo una organización podría optar por fijar precios bajos para penetrar mercados y lograr rápida participación en él. Alternativamente, podría optar por cobrar precios altos para ganar utilidades en el menor tiempo posible.

Elasticidad de la demanda: la discrecionalidad que tiene una organización para determinar sus objetivos de precios se ve afectada por la elasticidad de la demanda en el mercado. La elasticidad de la demanda en el mercado se refiere a la sensibilidad de esta ante los cambios de precios. Claramente es vital que una organización de servicios determine qué tan elástica o inelástica es la demanda para sus servicios en respuesta a los cambios de precios. La elasticidad puede exigir limitaciones a ciertas opciones de precios.

Situación competitiva: la fuerza de la competencia en el mercado influye en la fijación de los precios. Es así como en situaciones en que existe poca diferenciación entre servicios y la competencia es intensa, la discrecionalidad de los precios se limita; es decir, se establecerá cierto grado de uniformidad de precios. En otras situaciones la tradición y la costumbre puede influir en los precios cobrados.

El rol estratégico del precio: las políticas de precios tienen un papel estratégico con el fin de lograr los objetivos organizacionales. Así pues, la decisión sobre precios para un servicio particular debe ajustarse a objetivos estratégicos. Cualquier política de precios debe ajustarse a la forma en que se manejen los demás elementos de la mezcla de marketing para alcanzar metas estratégicas.

Se pueden establecer dos métodos para la fijación de los precios de los servicios: precios basados en costos y precios orientados hacia el mercado.

Cada decisión sobre precios debe tener en cuenta las circunstancias existentes, costo, demanda, competencia, el servicio y sus características y la situación en el mercado.

### Promoción

La promoción en los servicios puede ser realizada a través de cuatro formas tradicionales, de tal manera de poder influir en las ventas de los servicios como productos. Estas formas son:

- a) Publicidad: definida como cualquier forma pagada de presentación no personal y promoción de servicios a través de un individuo u organización determinados.
- b) Venta personal: definida como la presentación personal de los servicios en una conversación con uno o más futuros compradores con el propósito de concretar ventas.
- c) Relaciones Públicas: definida como la estimulación no personal de demanda para un servicio obteniendo noticias comercialmente importantes acerca de éste, en cualquier medio u obteniendo su presentación favorable en algún medio que no esté pagado por el patrocinador del servicio.
- d) Promoción de ventas: actividades de marketing distintas a la publicidad, venta personal y relaciones públicas que estimulan las compras de los clientes y el uso y mejora de efectividad del distribuidor.

Estos tipos de promoción pueden constituir una de las herramientas más efectivas de influencia y comunicación con los clientes. Sin embargo, existen evidencias en las investigaciones de que en algunas clases de mercados de

servicios estas formas pueden no ser las más efectivas dado que pueden no utilizarse en forma correcta.

Los propósitos generales de la promoción en el marketing de servicios son para crear conciencia e interés en el servicio y en la organización de servicio, para diferenciar la oferta de servicio de la competencia, para comunicar y representar los beneficios de los servicios disponibles, y/o persuadir a los clientes para que compren o usen el servicio.

### Plaza

Todas las organizaciones, ya sea que produzcan tangibles o intangibles, tienen interés en las decisiones sobre la plaza (también llamada canal, sitio, entrega, distribución, ubicación o cobertura). Es decir, cómo ponen a disposición de los usuarios las ofertas y las hacen accesibles a ellos.

La generalización usual que se hace sobre distribución del servicio es que la venta directa es el método más frecuente y que los canales son cortos. La venta directa ciertamente es frecuente en algunos mercados de servicios, pero muchos canales de servicios contienen uno o más intermediarios. Sería incorrecto decir que la venta directa es el único método de distribución en los mercados de servicios. Los intermediarios son comunes y las organizaciones que operan en el mercado de servicios tienen dos opciones principales de canales, estas opciones son las mismas para productores de elementos físicos. Estas son:

- a) Venta directa: La venta directa puede ser el método escogido de distribución para un servicio por elección o debido a la inseparabilidad del servicio y del proveedor. Naturalmente la venta directa la puede realizar el cliente yendo donde el proveedor del servicio o el proveedor yendo donde el cliente. Muchos servicios personales y comerciales se caracterizan por el canal directo entre la organización y el cliente.
- b) Venta a través de intermediarios: El canal más frecuentemente utilizado en organizaciones de servicios es el que opera a través de intermediarios. Las estructuras de canales de servicios varían considerablemente y algunas son muy complejas.

En los mercados de servicios existen muchas formas de intermediarios. Estos son:

\*Agentes: Frecuentes en mercados como turismo, viajes, hoteles, transporte, seguros, crédito y servicios de empleo e industrias

\*Concesionarios: Intermediarios entrenados para realizar u ofrecer un servicio y con autorización para venderlo.

\*Intermediarios institucionales: Están en mercados donde los servicios tienen que ser o son tradicionalmente suministrados por intermediarios como la Bolsa de Valores o la Publicidad.

\*Mayoristas: Intermediarios en mercados mayoristas como Bancos Comerciales u operadores mayoristas.

Relacionado con la elección de métodos de distribución para los servicios está el problema de la ubicación. Sea cual fuere la forma utilizada de distribución, la localización de los intermediarios será un factor importante. Ubicación en este contexto se refiere a la localización de la gente y/o de las instalaciones para realizar las operaciones de servicios. Todas las organizaciones de servicios deben tomar decisiones sobre la ubicación tal como lo hacen las empresas de distribución de tangibles. En el caso del turismo y mas precisamente de la hotelería, hay tener en cuenta que los clientes se dirigen hacia el lugar para el consumo del servicio, a diferencia de los productos que le llegan a estos.

### **Tipos de costos**

Los costos pueden ser divididos entre variables o fijos, según su relación con el nivel de actividad o ingresos del hotel. Los costos variables son los que cambian proporcionalmente con el nivel de actividad y/o ingresos. A mayor nivel de actividad los ingresos aumentan y los costos también.

Los costos fijos, por el contrario son independientes del nivel de actividad o capacidad utilizada.

Los costos variables en la industria hotelera son:

- En alojamiento: Atención a clientes (desayuno, shampoo, jabón, etc.), limpieza de habitaciones, etc.

- ▣ En restaurante: Alimentos, bebidas etc.
- ▣ En lavandería: Jabón suavizantes, agua, luz.
- ▣ En mantenimiento: Pinturas y refacciones.

Los costos fijos son:

- ▣ Personal
- ▣ TV por cables
- ▣ Honorarios del Profesional Contable
- ▣ Service de ascensores

## ***ANEXO 4***



### **Relevamiento físico del JPH**

El hotel cuenta con una superficie general de 3400 m<sup>2</sup>, distribuida de la siguiente manera:

Medidas del edificio:	
Frente:	11,30 m.
Fondo:	63 m.
Alto:	34 m.
Superficie del terreno:	713 m <sup>2</sup>
Superficie sub-suelo:	81 m <sup>2</sup>
Superficie planta baja:	346 m <sup>2</sup>
Superficie planta piso-tipo:	384 m <sup>2</sup>
Superficie total construida:	2678 m <sup>2</sup>
Recepción:	9 m <sup>2</sup>
Lobby:	570 m <sup>2</sup>
Salones de planta baja:	132 m <sup>2</sup>
Restaurante:	121 m <sup>2</sup>
Cocina:	77 m <sup>2</sup>
Lavandería:	25 m <sup>2</sup>
Sauna y gimnasio:	70 m <sup>2</sup>
Área de alojamiento:	2396 m <sup>2</sup>
Habitaciones dobles-singles:	35 m <sup>2</sup>
Habitaciones suites:	39 m <sup>2</sup>

### **Inventario de las habitaciones**

### *Singles-Dobles:*

Cuentan con televisión con pantallas de 21', música funcional en cabecera de cama, escritorio de madera, carpeta con sobres y lapicera, silla, porta valija, 2 cuadros, doble cortina (azul y blanca), colchón de goma espuma, 2 veladores, 1 teléfono en mesa de luz, aire acondicionado y calefacción central, secador de pelo, cortinas de baño de tela, amenities (shampoo, enjuague, jabón y cofia), 2 toallas grandes y 2 toallas chicas, 2 vasos de vidrio, papel higiénico, las puertas no son antipánico y las paredes se encuentran empapeladas de color verde claro.

Las habitaciones del segundo piso cuentan con un pequeño balcón y todas ellas en encuentran alfombradas.

### *Suites Juniors:*

Contienen lo mismo que las suites estándar, pero son más amplias; tienen 2 sillones y mesa ratona, también el escritorio es más grande. Tienen instalado servicio de frigobar, el aparato está en una mesa movable y posee ventana a un patio interno.

### *Suite Presidencial:*

Contienen lo mismo que las Suites Juniors y además, lámparas dicróicas con mayor iluminación, 4 almohadones, cortinas blancas, caja de seguridad, 3 sillones, mesa ratona con centro de mesa, escritorio con vidrio, frigobar empotrado en mueble, lámpara de 2 mts, yacusi, bolsitas de tela en el baño para amenities, cobertor de tela en inodoro.

Las camas ya no se abren para el huésped, se colocan caramelos en las camas, el servicio de cuarto se realiza a partir de las 5 a.m.

Los pasillos son alfombrados, las paredes se encuentran pintadas de color ocre, poseen matafuegos y manguera de incendios y en todos los pisos hay office con teléfono.

## ***ANEXO 5***

## **Relevamiento de la competencia**

### **Hotel Howard Johnson Plaza Jujuy Spa & Casino**

El HJ Plaza Jujuy, es el hotel mas moderno de San Salvador de Jujuy. Esta cadena hotelera está presente en el mercado desde hace 40 años y pertenece a Cendant Corp, organización que tiene 6.350 hoteles.

El establecimiento hotelero jujeño se inauguró el día 24 de septiembre de 2006 y cuenta con los siguientes servicios:

#### **Servicios comunes**

Aparcamiento - Acceso minusválidos - Ascensor - Baños turcos - Business center

Calefacción - Casino - Fax - Jacuzzi - Lavandería - Piano bar - Piscina cubierta - Restaurante - Room service - Sauna- Servicio maletero - Wi-Fi

Total habitaciones: 62 (sesenta y dos)

*Suite presidencial:* 140 m2, vista panorámica, cama somier 2 mts x 2 mts, matrimonial y twin, sala para reuniones, TV plana 29 pulg., frigobar, living, caja de seguridad electrónica, mesa p/desayuno, escritorio, Sist. Calor/frío individual, hidromasaje, balcón, secador de pelo y cafetera.

*Suite de luxe:* 70 m2, cama matrimonial 2 x 2, escritorio (otro ambiente), mesa de desayuno, frigobar, caja de seg. Elec. TV 25', secador de pelo, cafetera, hidromasaje, sist. Frío/calor.

*Habitación de Luxe:* 30 m2 con vista panorámica, cama somier 2 x 2 matrimonial y twin, TV 25', frigobar, cafetera, Sist. Calor/frío, mesa para desayuno, caja de seguridad magnética, escritorio, secador de pelo, frigobar.

**Bussines Center:** Howard Johnson Plaza posee dos salones y la infraestructura necesaria para eventos, personal altamente especializado, proyector de video, LCD, retro-proyector video-conferencia, proyector de diapositivas, sistema de sonido inalámbrico.

**Spa & Gimnasio:** cuenta con opciones necesarias para descanso y relax, piscina techada e hidromasaje, sauna, baño finlandés y gimnasio.

La página del HJ posee un link para realizar reservas on-line y una completa descripción del establecimiento.

<http://www.hjjujuy.com.ar>

### **Ohasis Hotel & Spa**

Ubicado también en el microcentro de la Ciudad, el Hotel Ohasis está calificado como uno de los más completos de la ciudad en lo que respecta a la variedad de servicios.

Fue inaugurado en junio de 2005, con capitales 100% jujeños. Cuenta con un Spa Club, piscina con solarium, gimnasio, confitería pub, 3 salones de conferencias totalmente equipados, lobby bar y 66 habitaciones.

El establecimiento cuenta con los siguientes servicios y comodidades:

#### **Infraestructura**

Cochera cubierta - Aire acondicionado - Piscina cubierta - Ascensor - Desayunador

#### **Equipamiento de habitaciones**

Secador de Pelo- CA TV- Frigobar- Ropa de cama y baño- Teléfono

#### **Servicios**

Check out 10 Horas - Check in 14 Horas - Masajes - Spa - Baño Turco

#### ***Tarifas Habitaciones.***

<b>Categorías</b>	<b>Tarifas</b>
Single Estándar	\$ 145.-
Doble Estándar	\$ 190.-
Doble de Lujo	\$ 320.-
Triple Estándar	\$ 250.-
Family	\$ 310.-
Suite Base Doble Junior	\$ 340.-
Suite Base Doble Superior	\$ 370.-
Suite Base Doble Presidencial	\$ 585.-

Tarifas vigentes hasta el 31 de diciembre de 2007, incluyen IVA (21%), desayuno buffet, estacionamiento cubierto, piscina climatizada, sauna, servicio de emergencia e Internet.

**Spa:**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Hidroterapia con sales de la Puna</li><li>• Sauna seco y húmedo</li><li>Mesoterapia</li><li>• Aromaterapia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sala de Belleza</li><li>Tratamientos corporales</li><li>Tratamientos faciales,</li><li>rejuvenecedores y revitalizantes</li></ul>
--	---

<http://ohasishoteljujuy.com>

**Altos de la Viña Hotel**

Este hotel fue fundado en la década de los 40 por un empresario jujeño llamado Jorge Pasquini López, dueño de las tierras donde se asienta el establecimiento. Situado en el barrio Alto La Viña, es considerado uno de los lugares más hermosos de nuestra ciudad capital por su paisaje y tranquilidad. Luego de ser administrado por la provincia, el hotel pasó a manos privadas en la década de los 90.

El hotel posee 38 habitaciones entre Dobles, Dobles superiores, Suites, la Suite Presidencial; equipadas con las más diversa amenidades. A su vez todas las habitaciones cuentan con calefacción central frío / calor, teléfono, TV cable, Caja de seguridad, minibar, servicio de lavandería. Cuenta con dos salones con capacidad para 450 personas, los cuales se encuentran posicionados como uno de los más utilizados desde hace años para la realización de fiestas.

Cabe destacar que el hotel se encuentra recientemente modernizado y refaccionado, manteniendo su estilo neo-colonial. Además, cuenta con los siguientes servicios:

-Pileta climatizada - Jacuzzi - Sauna - Ducha Escocesa - Baño Finlandés - Cancha de Tenis, fútbol y volley - Solarium - Sala de juegos - Sala de TV - Cabinas de masajes - Vestuarios - Gimnasio nuevo.

### ***Tarifas***

<b>Categorías</b>	<b>Tarifas</b>		
	<b>SGL</b>	<b>DBL</b>	<b>TPL</b>
Habitación Standard	\$ 152	\$ 190	
Habitación Vip	\$ 181	\$ 235	\$ 275
Habitación Suite presidencial Luna		\$ 578	
Habitación Sol		\$ 743	

<http://www.altosdelavinahotel.com.ar>

### **Gran Hotel Panorama**

El Gran Hotel Panorama se encuentra sobre calle Belgrano, a solo dos cuadras del JPH, en pleno centro de San Salvador.

El GH Panorama a lo largo de sus años cambió su gerencia en numerosas oportunidades y sufrió de manera rigurosa la inestabilidad política y social de la Provincia, lo cual casi lleva a su cierre.

En la actualidad tienen previsto realizar remodelaciones edilicias y cambiar su estructura gerencial. Este establecimiento es uno de los principales competidores del JPH por que apunta prácticamente al mismo target.

### ***Comodidades:***

El hotel cuenta con 67 habitaciones y se encuentra abierto todo el año.

### ***Servicios:***

Sala de Estar - Cajas de Seguridad - Tarjetas de Crédito - Ascensores - Emergencia Médica - Fax - Baño Privado - Teléfono en Habitación - Aire Acondicionado - Calefacción - Frigobar - T.V. en Habitación - Restaurante - Bar - Cafetería - Room Service - Babysitter (Niñera) - Lavandería



## ***ANEXO 6***

### Entrevistas para el sector competitivo

- 1) ¿Cuál es el segmento objetivo hacia el cual apunta este establecimiento?
- 2) ¿Cómo cree usted que se encuentra posicionado el servicio que ofrecen en relación con sus principales competidores?
- 3) ¿Qué ventajas competitivas podría señalar de su establecimiento?
- 4) ¿De qué manera se expresa la estacionalidad en su establecimiento?
- 5) ¿Cómo la combate?
- 6) ¿Aproximadamente, cuáles son los niveles promedio de ocupación de los últimos años?
- 7) ¿Cuáles son sus principales canales de comercialización y cómo funcionan?
- 8) ¿Qué elementos tiene en cuenta para definir su política de precios?
- 9) ¿De qué manera inciden los movimientos de la competencia en la definición de su política de precios?
- 10) ¿En un corto plazo, tiene planeado realizar inversiones sobre el establecimiento?

## ***ANEXO 7***

### **Entrevistas a la competencia**

<b><u>Pregunta</u></b>	<b><u>Hotel Ohasis</u></b>	<b><u>Altos la Viña</u></b>	<b><u>Howard Johnson</u></b>	<b><u>GH Panorama</u></b>
<b>1</b>	60% al huésped corporativo y el restante al turismo y otros.	Turismo de salud y spa y turistas de paso.	Turistas internacionales y nacionales de clase media-alta, alta y negociantes	Turistas nacionales e internacionales de paso y equipos de fútbol.
<b>2</b>	Primer nivel en el mercado local y regional. servicio de alta calidad	Se encuentra excelente, pero es un público difícil donde busca más lo económico.	De gran calidad y renombre por la marca.	Se encuentra bien posicionado debido a su trayectoria y continuidad en el mercado
<b>3</b>	Infraestructura moderna, diversidad de servicios, y una atención que hacemos “sentir como en casa”.	No es céntrico, privacidad, las 5 hts de parque, mayor cantidad de salones con equipamiento, lugares recreativos, atención personalizada.	Hotel moderno, servicios diferenciados, poder de marca y know how	Trato personalizado y ubicación.
<b>4</b>	Se expresa en el porcentaje de ocupación en los meses de marzo, junio, y diciembre.	Trabajamos parejo todo el año.	Bajos niveles de ocupación de temporada baja.	Mis promedios de ocupación disminuyen notablemente
<b>5</b>	Eventos estratégicos, promociones 3 x 2, y a través de los servicios: spa, restaurante, etc.	Salgo con promociones.	Viajes a ferias, eventos y promociones y mayor publicidad.	Promociones para intermediarios y participación en eventos
<b>6</b>	(no brindó la información)	(no brindó la información)	(no brindó la información)	(no brindó la información)
<b>7</b>	Boca a boca, personalizado, Web, medios gráficos y ferias nacionales.	Puerta a puerta, Web, ferias, y visitas a distintas provincias y países.	Intermediarios, Web, boca en boca y congresos y eventos.	A través de agencias de BsAs y minoristas de Jujuy
<b>8</b>	Estudio de costos fijos y variables, la inflación y la medición de la competencia.	Miro la competencia, de acuerdo a mi servicio, atención al cliente y calidad.	Costos del hotel, reacción del mercado y la competencia.	Según nuestra política de precios y los costos del hotel
<b>9</b>	Me fijo internamente y después veo que hace la competencia, busco ganar y ser el mejor	No inciden mucho, salvo en casos puntuales y que nos interese algún negocio por algún tema específico.	De gran manera, sobre todo en periodos estacionales.	No existe un monopolio así que los precios de la competencia son parecidos
<b>10</b>		Spa completo con sistema Wellnes, salón y baños nuevos, remodelación de lobby y más adelante parte de las habitaciones.	Por el momento no.	Por el momento no.

## ***ANEXO 8***

Entrevista para gerentes del Jujuy Palace Hotel

- Como surgió la idea de entrar al rubro?
- Cuales eran las condiciones del mercado en ese momento?
- En todos estos años cuando fue la mejor época..porque razón..
- Y la peor? se puede revertir?
- Cual fue la misión desde un comienzo?
- Como se desarrollo el turismo en los años del hotel?
- Contaban con un mercado tan cambiante?
- Foda del hotel?
- Como se manejo la política de precios?
- Como esta posicionado el hotel y hacia q segmento apunta?
- Cambio alguna vez?
- Como proyecta el turismo para Jujuy en los próximos 5 años?
- Si tuviera q cambiar algo y podrias q seria?
- Como se manejo la planificación, alguna vez implementaron planes estratégicos?
- El hotel sin inversión puede sobrevivir?
- Que es lo 1ro q cree q le falta al hotel para ser líder?
- Cual cree q son las ventajas competitivas?
- Respecto a la comercialización, canales de vta y distribución..como se desarrolla el hotel?
- Si dispondria de dinero para una inversión sobre el hotel como lo encararia?

Entrevista para Nilda Esper, gerente de recepción y comercialización:

- Hace cuanto trabaja en el hotel?
- Cual es su función?
- Que cambios observo a lo largo de su gestión respecto a: administración, comercialización, crecimiento, gestión gral, visitas.
- Que es lo 1ero q se le ocurre q tendria q cambiar?
- Aciertos y desaciertos.
- Ventajas y desventajas competitivas.
- A que segmento apuntan?
- Que opina de jujuy como mercado turistico en el cual se desarrolla el hotel?
- Y como mercado turístico para el futuro?
- Si dispondría de dinero para una inversión sobre el hotel como lo encararía?



## ***ANEXO 9***

## ENTREVISTA

DR. CESAR MARIO SIUFI

DIRECTOR, SON TRES HERMANOS YA QUE ES UNA SOCIEDAD ANONIMA, RAUL, Y OSCAR EN LA SIGLA PROYECCION YASIFI. JUJUY PALACE HOTEL. NOMBRE DE FANTASIA.

### -MOMENTOS CRITICOS DEL HOTEL

EN LA CONSTRUCCION ABATARES DE LA ECONOMIA DE NUESTRO PAIS. ES UN EMPRENDIMIENTO FAMILIAR.

PROPIEDAD QUE PERTENECIA A MI ABUELO, TIOS Y PADRES. SE LA COMPRAMOS, YA QUE NO QUERIA QUE SE PIERDA EL AFAN DE NUESTRA FAMILIA.

LA PRIMERA COMPRA DESDE LA CONSTRUCCION 1979, SE INICIO HASTA EL 1993- PASO EL PAIS POR DIFERENTES ETAPAS FINANCIERAS, INTERVENCIONES DE DIFERENTES GOBIERNO NACIONALES, PROVINCIALES- LLEVO 14 AÑOS CON RECURSOS Y ESFUERZOS PROPIOS, RECURSOS GENUINOS- 1981 SE DETUVO-, CON PRESTAMOS Y CREDITOS MUY DUROS.

CUANDO EL 1 A 1 PERJUDICO AL PAIS, NOSOTROS FINALIZAMOS LA OBRA. LA ESTABILIDAD DEL 1991 AL 1993, TERMINAMOS AL OBRA, NO SIGNIFICA QUE ESTE A FAVOR, PERO ES LA VERDAD.

POSIBILIDAD DE PAGAR, CON EL DÓLAR BAJO. ESTO ES ALGO DE LA HISTORIA DE NUESTRO PAIS. PUSIMOS EN VENTA TRES DPTOS. Y LO PUSIMOS POR UN MES EN EL BANCO IGUAZU, AL DINERO DE LA COMPRA, QUEBRO A LA SEMANA... ERA PARA LOS SANITARIOS DEL HOTEL. ANTES DE SU FUNDACION, LOS ASPECTOS RELACIONADOS EN FORMA DIRECTO, ARTE DE CURAR, BIOQUIMICO Y FARMACEUTICO, DE LO QUE GANABAMOS, NO HUBO REJERARQUIZACION, DEL COSTO ARANCEL- COSTO COBRADO.

EN LA CONSTRUCCION DEL HOTEL, EN LA CRISIS DEL HIERRO, EN ZAPLA NO HABIA SUFICIENTE HIERRO, SE ENVIABA A PEDIR AFUERA DEL PAIS. HASTA QUE EL 14 DE OCTUBRE DE 1993 SE INAUGURA EL HOTEL.

EN ESA DECADA DEL 80 AL 90 FUE EL UNICO EDIFICIO ADEMAS DE OBRA, EN EL SECTOR PRIVADO QUE SE TERMINO EN JUJUY, YA QUE EL QUE COMENZO EN ESA EPOCA AUN SE SIGUE CONSTRUYENDO SIN FINALIZAR.

DEL AÑO 1994 AL 1998 MARCHO MUY BIEN, Y SE PUDO PAGAR LOS PRESTAMOS, CREDITOS, DE CIFRAS ELEVADISIMAS.

EN ESE AÑO NO HABIA HOTEL 4 ESTRELLAS COMO: EL PANORAMA, ALTO LA VIÑA, QUE RECIEN SE HA TERMINADO DE RECICLAR.

EN EL MOMENTO JUSTO, INAUGURO EN PLENO CENTRO, CON UN SERVICIO UNICO COMO: SAUNA, GIMNACIO, COCHERA INTERNA Y RESTAURANTE...

LAS DEUDAS SE PAGARON EN GRAN PARTE. SE LLEGO A INVERTIR EN OTRA PROPIEDAD LA CASA DE AL LADO DEL HOTEL, PARA CONSTRUIR

UN SALON LLAMADA AUGUSTO, EL CUAL BRINDARIA SERVICIO PARA FIESTAS, EVENTOS Y CONFERENCIAS.

SE PERFILABA CON UN HORIZONTE MUY BUENO, PERO A PARTIR DEL AÑO 1998 SE COMENZO CON LA CRISIS DE LOS GOBERNADORES EN LA PROVINCIA DE JUJUY, Y ASI FUERON CRECIENDO, CADA VEZ MAS LA CRISIS.

EN HOTELERIA SE COMENZO A VIVIR DE PICOS DE ESTACION, SE PERDIO LA MEDIA DE OCUPACION DE EMPRESARIOS, CORPORATIVOS Y EMPRESARIALES.

TOMANDO LOS AÑOS 1996-97-98 SE CONTABA CON OCHO FUNDIDORAS DE PLOMO, ACTUALMENTE EXISTE UNA.

HABIA EN LA PROVINCIA, MINAS COMO EL AGUILAR, PIRQUITA, TAMBIEN LA MINERIA ENTRO EN CRISIS, EL TABACO, LAS CONDICIONES OBLIGO A TENER QUE BUSCAR OTRO LUGAR COMO SALTA, ENTRO EN CRISIS LA PRODUCCION DE MADERA, MIENTRAS CRECIA MISIONES. EL CITRUS TAMBIEN CAYO.

SE TIENE QUE ESTAR AL TANTO DE LA PRODUCCION PROVINCIAL, YA QUE ESO ES TAN IMPORTANTE PARA LA LLEGADA DE CLIENTES CORPORATIVOS AL HOTEL. LOS MISMOS NO VOLVIERON A JUJUY. DEL AÑO 1998 AL ACTUAL 2007, SE SIGUIERON SUCEDIENDO MOMENTOS CRITICOS EN EL HOTEL.

DE CORPORATIVO SE LO TRANSFORMO EN TURISTICO.

LAS CUENTAS TERMINARON EN NEGATIVO.

NO SE HABIAN PREOCUPADO POR HACERLO TURISTICO PORQUE NO HABIA LUGAR.

LO EMPECE -DICE EL ENTREVISTADO-, A VENDER EN BS. AS. TOCO A TODOS LOS MAYORISTAS, PERSONALMENTE, -CON VALIJA EN MANO-, EN DIFERENTES EPOCAS DEL AÑO, SEMANAS ENTERAS, TRAYENDO OPERADORES, REALIZANDO FANT TOUR. ES CUANDO LAS PERSONAS COMIENZAN A CREER EN JUJUY, Y EN EL PALACE HOTEL.

DESDE 1999 AL 2000 SE COMENZO LA GRAN CRISIS ECONOMICA SIGNIFICO UNA DE LAS PEORES CRISIS DEL HOTEL, CON DESOCUPACION DEL 0 PORCIENTO, CUATRO FINES DE SEMANA, TENIENDO LOS EMPLEADOS SIN HACER NADA. SIETE PISOS CON 12 EMPLEADOS SIN TRABAJAR. ESTO GENERO OTRA PERDIDA DE UNA PROPIEDAD POR PARTE DE LOS SOCIOS. POR TENER QUE PAGARSE LOS SUELDOS, IMPUESTOS... ENTRE OTROS.

DEL AÑO 2000 AL 2002 EN ADELANTE CEDIO LA PRESION DE CRISIS.

NO SE VE UN DESPEGUE POR PARTE DE LA PROVINCIA.

A PARTIR DEL AÑO 2002 SE LO CONVIERTE AL HOTEL DE CORPORATIVO A TURISTICO, Y LE SACA UNA NOCHE A SALTA Y LOS TRAE ACA A LOS TURISTAS.

DEL 2003 AL 2004 EMPEZAMOS A EQUILIBRAR LAS CARGAS Y A PODER A REALIZAR MEJORAS EN EL HOTEL.

DEL 2005 TEMINAN DE RECICLAR EL HOTEL ALTO LA VIÑA, EL OHASIS, HARWAN JHONSON EN EL 2006. LA CRISIS NUNCA DEJO DE ESTAR. SE PELEA CON LACOMPETENCIA.

NO SE VE UNA POLITICA DE ESTADO.

EN CUANTO A LA SECRETARIA DE TURISMO AVANZO MEDIANAMENTE.. PERO CON ESFUERZO AISLADO, COLABORANDO, QUE NO ES SUFICIENTE



YA QUE NO TIENE CONTINUIDAD. Y LE ES DIFÍCIL AL EMPRESARIO DARLE CONTINUIDAD A UN PROYECTO EN FORMA FRAGMENTADA. LA SECRETARÍA TRABAJA CON LA CÁMARA DE TURISMO, SE COMIENZA PERO NO SE TERMINA. LAS CRISIS VIENEN ACOMPAÑADOS DEL ESTADO, DE LA PROVINCIA, DE LOS PIQUETEROS... LA COMPETENCIA NO ES CRISIS, ES SABER QUE ESTRATEGIAS USAR, COMO EL BUEN SERVICIO A OFRECER. LA CRISIS ES GENERADA POR SITUACIONES EXTERNAS.

#### HISTORIAL DEL HOTEL. ANECDOTAS...

CUANDO COMPRAMOS LA PROPIEDAD, EL PADRE Y EL TÍO, HERMANO MAYOR PATERNO, LES REGALÓ UNA CAJA QUE TENÍA UNA MAQUETA DE UN HOTEL, GRAN SORPRESA AHÍ, QUE ESTABAN TODOS LOS PLANOS. QUE SE HABÍAN REALIZADO POR EL AÑO 1975. JUNTO CON ALGUNOS DÓLARES.. LOS SOCIOS TENÍAN LA INTENCIÓN DE CONSTRUIR EN ESA PROPIEDAD, UNAS GALERÍAS, CINE O DPTOS. PERO ESE REGALO DEFINIÓ, QUE SE CONSTRUIRÍA UN HOTEL. OFRECERON PARTICIPAR A TODOS LOS HERMANOS Y PRIMOS QUE CONFORMAN ESTA FAMILIA. AL PRINCIPIO FUERON CUATRO. PERO LUEGO CONTINUARON TRES. CON SUS RESPECTIVAS ESPOSAS. YA QUE ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA. ANTES Y DESPUÉS DE LA REALIDAD DE JUJUY, LO MÁS FUERTE QUE HABÍA EN EL NORTE, DEL 80 AL 90 FUE CRECIENDO TUCUMÁN, Y DEL 92 HASTA AHORA CRECIÓ SALTA. COMENZARON LOS PIONEROS COMO MONTALVETTI, YOLANDA QUIROGA, MATHU, GENTE DE BS. AS., HOTEL ALTO LA VIÑA, CONTACTOS Y PRODUCTOS. SE FUE PERDIENDO RELEVANCIA Y CON ESTO SE RECUPERO, PERO MUY POCO. COMO CORPORATIVO EL SERVICIO SIGUIÓ SIENDO ESCASO EN JUJUY. COMO TURÍSTICO DEL AÑO 2001 AL 2003- PRACTICAMENTE SOLO RELEVANCIA ENTRE LAS AGENCIAS DE VIAJES, QUE EMPIEZAN ACOMPAÑAR AL JUJUY PALACE HOTEL, A WHORT SHOP Y FIT ENTRE OTROS.

#### OBJETIVOS DEL HOTEL:

- SI NO SE LLEGARA A VENDER ES REFISCALIZARLO CON SERVICIO Y MEJORAS INTERNAS TANTO COMO EN LA PARTE CORPORATIVA COMO TURÍSTICA. TIENE QUE ESTAR ASOCIADO POR SER JUJUY DE ESTACIONALIDAD TURÍSTICA.
- TIENE UNA MESETA Y TIENE QUE PODER SUBIR.
- MEJORAR LOS SERVICIOS PARA LA PARTE CORPORATIVA Y SIGNIFICA, INVERSIÓN.
- MEJORAR LOS COLCHONES, POR SOUNMIER, ILUMINACIÓN, GENERARLE DESAYUNOS ÚNICOS PARA LOS TURISTAS, CON TARIFA DIFERENCIADA, SERVICIO DE CALIDAD. MEJORA DE LAS HABITACIONES, PARA LLEGAR A LA MESETA Y EQUILIBRAR ASÍ LO CORPORATIVO –TURÍSTICO.

LA ESTRUCTURA DEL HOTEL, CUENTA CON 51 HABITACIONES NO PERMITE CUMPLIR CON LA TEORIA DE UN ORGANIGRAMA.  
NO PERMITE TENER LA PIRAMIDE JERARQUICA.  
EL DIRECTORIO COMPUESTO POR SEIS SOCIOS: TRES HERMANOS Y SUS ESPOSAS.  
PRESIDENTE: ES EL HERMANO RAUL. CON UN CONTADOR

LAS TOMAS DE DECISIONES SE LO REALIZAN ENTRE LOS TRES.  
DIRECTOR DE SERVICIO, COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO Y PUESTA A PUNTO DEL PRODUCTO, OFERTA, PRECIOS...  
DIRECTOR DE ORGANIGRAMA DE PAGO,  
MANTENIENDO UNA RELACION DE CONFORMIDAD.  
EL DIRECTOR DE SERVICIO CUENTA CON UNA GERENTA DE RELACIONES PUBLICAS: NILDA, CON CINCO AÑOS, PASARON VARIOS POR ESE PUESTO... YA QUE ES LA CLAVE DEL HOTEL, - FILTRO-. MANEJA EL INTERMEDIO, LAS RESERVAS, ALTAS, BAJAS, BLOQUEO... TRANSFORMA EN RESERVA Y GENERA EL DIALOGO DIARIO CON LOS EMPRESARIOS.  
TRATA TEMAS PUNTUALES PARA LA TOMA DE DECISIONES A TOMAR. SE MANEJA Y SE CONTINUA CON LA JEFA DE RECEPCION NO HAY HORIZONTALIDAD, NO SE PUEDE FUNCIONAR CON POCAS HABITACIONES. HASTA AHORA FUNCIONA BIEN.  
OTRO PERSONAL ES EL RECEPCION.  
EL DE MANTENIMIENTO QUE CUENTA CON UN AYUDANTE A SU CARGO.  
EL QUE CUMPLE DOBLE FUNCION ES EL SOBRINO, EL CUAL ESTA A CARGO DE EL CONTACTO CON LAS MUCAMAS, LAVANDERIA INTERNA, ES UN PUESTO AMPLIO, TAMBIEN SE LO LLAMA GOBERNATE, ES EL QUE REALIZA LAS COMPRAS DE TODO EL HOTEL. ADEMAS SE ENCARGA DE COMPRAR TODO LO NECESARIO PARA LOS EVENTOS O FESTEJOS, PERO EL DIRECTOR DE SERVICIO SE ENCARGA DE CONTROLAR SOBRE TODO LA GASTRONOMIA.  
SE REALIZARON CAMBIOS EN EL RESTAURANTE, SOBRE LA MANTELERIA, CORTINADOS QUE SE LO CAMBIO TRES VECES.  
EL RRHH CON QUE CUENTA ES DE 12 AÑOS DE ANTIGÜEDAD, SIN FORMACION EN NINGUNA CARRERA. SOLO CON CAPACITACION FRECUENTE. NO SE REALIZA SELECCIÓN DE RRHH.  
NO EXISTE MOTIVACION O INCENTIVACION EN LOS RRHH. SOLO SI TIENEN PROBLEMAS LOS AYUDA, CON DIAS O DINERO.  
NO SE LOS REALIZA POR LA COMPETENCIA QUE PUDIERA HABER ENTRE ELLOS Y LOS PERJUDICARIA.  
-LA COMUNICACIÓN ES ABIERTA, EN FORMA ORAL. CADA TURNO SABE SUS FUNCIONES Y LAS CUMPLE.  
-LA PLANIFICACION SE CUMPLE HASTA UN CIERTO PUNTO YA QUE LAS POLITICAS EXTERNAS NO AYUDAN A TERMINARLAS.  
EJ: SI HAY QUE ALFOMBRAR LOS PISOS SE LLEGA HASTA EL CUARTO PORQUE NO ALCANZA EL PRESUPUESTO.



#### IDENTIFICACION DEL PRODUCTO

##### HOTEL CON SERVICIO CORPORATIVO

-CLIENTES DE ORIGEN EXTRANJERO, QUE OCUPAN EL HOTEL PARA DORMIR, YA QUE SE VAN A TRABAJAR MUY TEMPRANO, PUEDEN ESTAR HASTA UNA SEMANA.

##### CON SERVICIO TURISTICO

-EN EPOCAS DE ESTACIONALIDAD: VACACIONES DE VERANO- INVIERNO  
SEMANA SANTA  
FIESTA DE LOS ESTUDIANTES  
SE ENCUENTRAN EN EL HOTEL CON MAS TIEMPO, REALIZAN PASEOS POR EL INTERIOR DE LA PCIA. OCUPAN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOTEL....

##### SERVICIO DE FAN TOURS:

EL HOTEL BRINDA ESE SERVICIO CON LAS PCIAS. DEL NOA.

##### SERVICIO DE EVENTOS, FIESTAS Y CUMPLEAÑOS:

CUMPLEAÑOS DE 15  
CENAS EN DIFERENTES EPOCAS  
ALMUERZOS  
FIESTAS SEGÚN EPOCAS.

#### ENTREVISTAS

##### NILDA SPER

##### GOBERNANTA DEL HOTEL, PLAZA DE 52 HABITACIONES

- 1 SUITE PRESIDENCIAL DOBLE
- 4 SUITE JUNIOR
- 10 HABITACIONES DOBLES
- TOTAL DE PLAZAS 114

BAÑO PRIVADOS CON CERAMICOS, BAÑERAS, SECADORES, SEGÚN REGLAMENTACION VIGENTE.

LA PORTERIA, CADETE POR TURNO

BAGAJISTA, ATENCION AL PASAJERO

SALON DE COMEDOR PRIMER PISO, DE 7 A 10 DESAYUNADOR TIPO BUFFET. 11,30 COMEDOR . EL RESTO DEL DIA COMO BAR. HASTA LAS 20,30 HS. SE SIRVE LA CENA. NO SE CUENTA CON SALA DE JUEGOS.

OFFICE : CADA PISO CUENTA CON ROPA, TOALLAS, FRAZADAS....  
EL ESPACIO PARA GUARDAR LAS PERTENENCIAS DEL PASAJERO QUE SE PUDO OLVIDAR O QUE ES ENCONTRADA, LAS MISMAS SE LAS GUARDA POR EL TERMINO DE UN AÑO. SE LO MANTIENE HASTA QUE LO RECLAMEN.

SE COMUNICAN POR TELEFONO A CUALQUIER SECTOR DEL HOTEL. EN EL LAVADERO TIENEN PARA GUARDAR SUS PERTENENCIAS EL PERSONAL, CUENTAN CON DUCHAS Y EL LOQUE CON LLAVES. SE CUENTA CON ALFOMBRADO EN TODAS LAS HABITACIONES, EN EL LOBBY DEL HOTEL, OFICINAS... Y PARTE DEL SALON AUGUSTO. EL RESTO EN PARQUET, ASCENSOR DOS PARA TRES PERSONAS, PISO DE GOMA. TODO EQUIPADO PARA PERSONAS CON DIFERENTES CAPACIDADES. NO HAY ESCALONES, ADEMAS EL RESTAURANTE NO SE ENCUENTRA EN EL ENTRE PISO. NO SE CUENTA CON ASCENSOR PARA EL PERSONAL DE SERVICIO. ES UTILIZADO A DISTINTA HORAS QUE EL PASAJERO. A VECES CON EL PASAJERO. LA COCHERA OCUPA EL 30 PORCIENTO DE LAS HABITACIONES DEL HOTEL. SEGÚN LA REGLAMENTACION VIGENTE. PERO EN LA ACTUALIDAD NO SE CUMPLE DEBIDO A LA DIMENSION QUE OCUPAN LOS AUTOMOVILES NUEVOS, Y SE LOS ESTACIONA SEGÚN CONVENIO EN LA COCHERA DE ENFRENTE AL EDIFICIO.

LOS CADETES O RECEPCIONISTAS, ACOMODAN LOS AUTOS... EL SERVICIO DE VIGILANCIA, NO SE CUENTA SOLO CON EL PERSONAL DEL HOTEL, QUE ENTRA... Y SE CONTROLA TODO. SI HAY EVENTO SE CIERRA LA COCHERA, PARA UN MAYOR CONTROL. SE REALIZA EL SERVICIO DE HABITACIONES, REDUCIDO PARA PERSONAS QUE LLEGAN A DESHORA.

LA LAVANDERIA FUNCIONA EN EL SEPTIMO PISO. SE LAVA TODO. DESDE LA MANTELERIA, HASTA BLANCOS. Y HASTA LA ATENCION DE ROPA DE LOS PASAJEROS.

PERSONAL EXCLUSIVO.

PERSONAL BILINGÜE SON LOS MISMOS DEL HOTEL.

LOS RECEPCIONISTAS TOMAN LA RESERVA., LOS GRUPOS, AGENCIAS, SEMINARIOS.

SISTEMAS DE RESERVA CARGADO SEGÚN PROGRAMA, SE VA MARCANDO DIA POR DIA ADEMAS DE UN PLANO MANUAL PARA AJUSTE.

SE CUENTA CON GRILLA DE RESERVA POR OBSERVACION.

PLANO DE COLORES EN LA PC. CODIGO CASILLERO BLANCO LO QUE ESTA LIBRE. Y EN VERDE LO RESERVADO. VERDE CON CRUZ LO QUE ESTA OCUPADO.

FICHA DE RESERVA. -VER-

NO SE CUENTA CON MANUAL OPERATIVO, NI ORGANIGRAMA DE ESTRUCTURACION.

UN ENTREVISTADO: ARIEL LLEVA NUEVE AÑOS EN RECEPCION, CADETE COMO FUNCION, TURNO DE OCHO HS. EN TRES TURNOS DE ATENCION AL CLIENTE.

CLIENTE DE TODO TIPO. EN ALGUNOS CASOS ES DE TRABAJO LO QUE NO ESTA LA QUE HACE TURISMO VIENE CON VOLUNTAD, GANAS DE DISFRUTAR. TODO BIEN, EL HOTEL PROVEE DE TODO. PROPUESTA DE TU PUESTO DE TRABAJO - NO CAMBIARIA NADA-



ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN YA QUE ESTA EN PRIMER LUGAR. Y ES FUNDAMENTAL.  
EL TRATO CON LOS PASAJEROS ES MUY BUENO.  
ESTA A GUSTO.  
FORMACION SECUNDARIO Y PRIMER AÑO DE RELACIONES PUBLICA.

FRANCISCO CORBACHO: LLEVA DOS AÑOS EN EL HOTEL, CON UNA FORMACION DE TECNICO EN ADMINISTRACION HOTELERA Y GASTRONOMICO. REALIZO UNA PASANTIA Y SE QUEDO.  
SU FUNCION ES RECEPCIONISTA CON TURNO DE OCHOS HORAS. CON ATENCION AL CLIENTE. DESTACAN LA PARTE HUMANA DEL HOTEL- SE CUENTA CON INSUMOS NECESARIOS.  
PROPUESTA DE CAMBIO. DESDE MI PUESTO PARA EL HOTEL EN SI- REDECORACION, CAMAS ILUMINACION, ESO SERIA LO PRIORITARIO.  
EN LOS RRHH NO CAMBIARIA NADA.

FERNANDEZ JUAN, LLEVA 14 AÑOS DE TRABAJO EN EL HOTEL, CON TURNOS CORTADOS DE OCHO A DOCE Y DE 17 A 21, DE LUNES A VIERNES Y SABADOS.  
SI TIENE TRATO CON LOS PASAJEROS, PARA SOLUCIONAR ALGO. CUENTA CON TODOS LOS INSUMOS NECESARIOS.  
LA PROPUESTA DE CAMBIO DICE- QUE HAY VARIAS COMO RELEVAMIENTO DE CAMAS, PAREDES EN GENERAL, LO DEMAS ESTA PERFECTO.

TERESITA INES RAMOS:

LLEVA EN EL HOTEL 14 AÑOS. COMO MUCAMA.  
HACE PISO POR PISO. POR LA TARDE. OTRA MUCAMA REALIZA POR LA MAÑANA. LA MISMA REALIZA LOS CAMBIOS Y ARREGLA LA HABITACION.  
EL TIEMPO ESTIMADO DEPENDE DEL GRUPO QUE SE ENCUENTRA EN ELLA. SI ES MATRIMONIO CON HIJOS LLEVAN BASTANTE MAS. QUE UNA HORA.  
CUENTA CON TODOS LOS INSUMOS NECESARIOS. LA COMUNICACIÓN ES FLUIDA EN CADA OFFICE TIENEN TELEFONO CON RECEPCION AL LAVADERO.

## ***ANEXO 10***

ESTIMADO HUESPED:

Jujuy Palace Hotel está trabajando para mejorar la calidad de su servicio.  
Agradecemos su tiempo.

**1. ¿Cómo le pareció el aspecto edilicio del hotel?**

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy Malo

---

**2. ¿Según su opinión que habría que mejorar?**

---

---

---

**3. ¿Cómo le pareció el servicio del Hotel?**

☐ Muy Bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐ Muy Malo

---

**4. Respecto a la atención del personal del Hotel, fue:**

☐ Muy Buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy Mala

---

**5. ¿Le pareció adecuada la relación precio-servicio?**

☐ Si ☐ No

Sugerencias:

---

---

---

***Muchas Gracias por su colaboración...!!!***

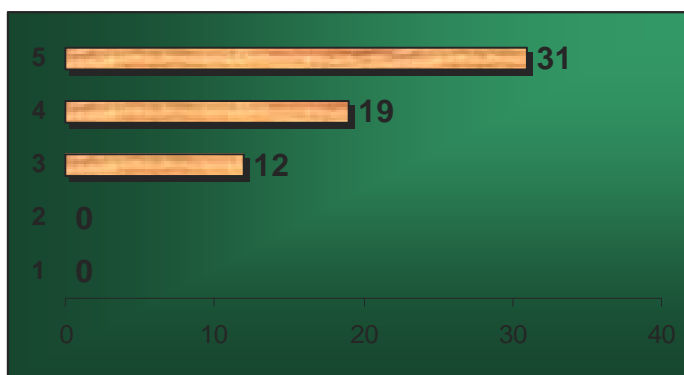
## ***ANEXO 11***

### **Encuestas a pasajeros del Jujuy Palace Hotel**

A efectos de relevar la percepción que los pasajeros tienen sobre el establecimiento, se presentó una encuesta a los huéspedes del JPH, que fue atendida con carácter voluntario, obteniéndose 62 (sesenta y dos) respuestas, en algunos casos en forma anónima y en otros con las respectivas identificaciones.

De la lectura de los datos relevados, se obtienen los siguientes resultados, consignándose en primer término el número de casos y luego su expresión porcentual.

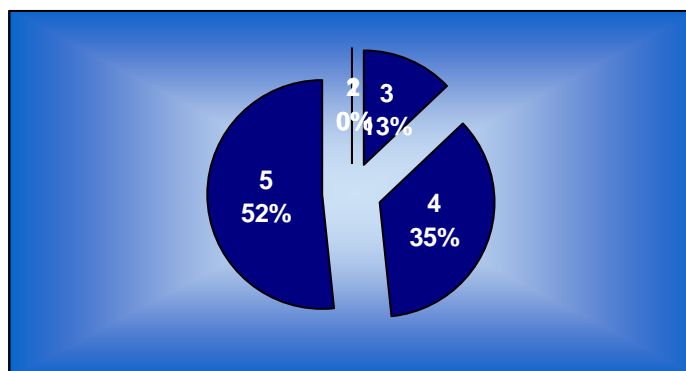
*Pregunta I. ¿Cómo le pareció el aspecto edilicio del hotel?*



Donde se propuso una escala de calificación con las siguientes categorías:

1. Muy malo - 2. Malo - 3. Regular - 4. Bueno - 5. Muy Bueno.

Lo que en porcentajes se expresa así:



Se advierte la coincidencia con igual valor (0) en las dos primeras categorías, las de evaluación más negativa.

## II. Según su opinión, ¿qué habría que mejorar?

Se planteó como pregunta de respuesta no estructurada, lo que permite construir con las respuestas un listado en función de la mayor frecuencia con que se señalan los elementos (de cinco cruces la más reiterada, a una cruz, la de menor elección).

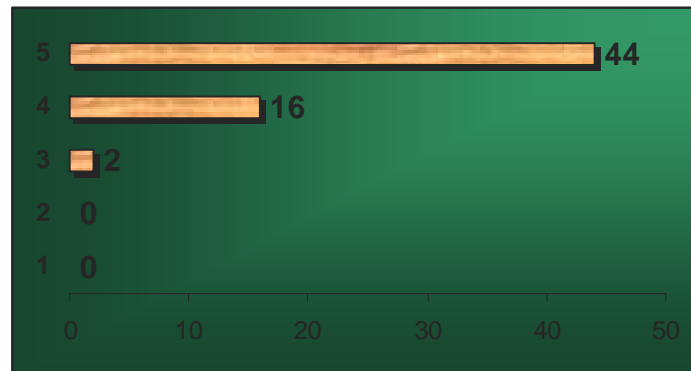
Control de calefacción	xxxxxx
Colchones	xxxxx
Ascensor	xxx
Pintura de las paredes (colores)	xxx
Comidas	x
Enchufes	x
Frigobar	x
Información turística	x
Internet (velocidad)	x
Luces	x
Mobiliario (apoya equipaje)	x
Personal (cantidad en todos los turnos)	x
Puerta principal	x
Ruidos (en la calle)	x
Sábanas (ajustables)	x
Servicio de agua	x
T.V (cable - Direct TV)	x

## Pregunta III. ¿Cómo le pareció el servicio del hotel?

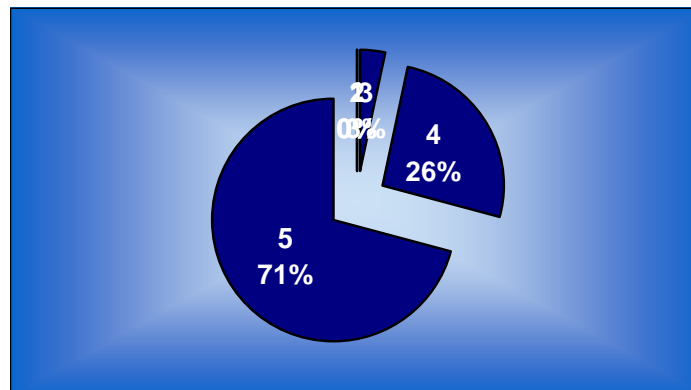
Nuevamente la escala propuesta era:

1. Muy malo - 2. Malo - 3. Regular - 4. Bueno - 5. Muy Bueno.

Los casos resultantes son:

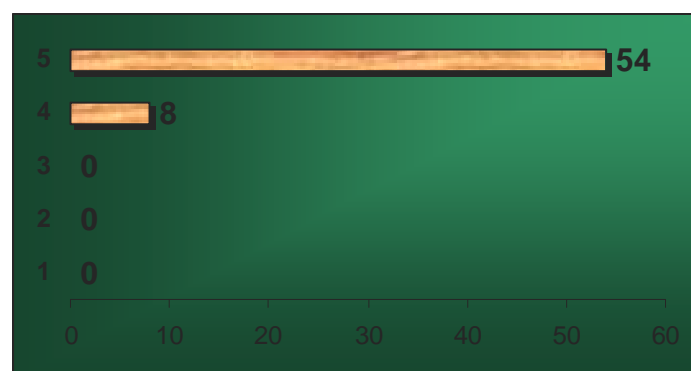


Lo que se distribuye como:

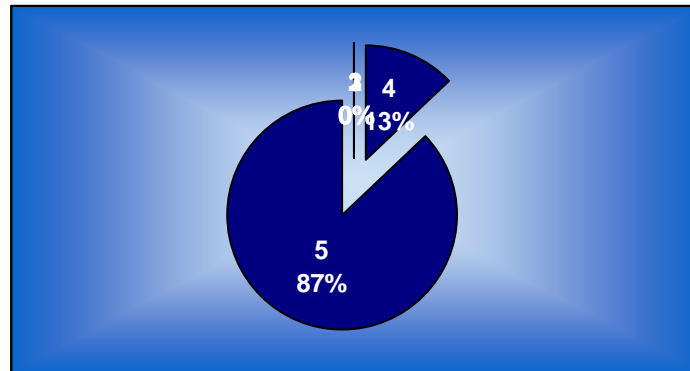


IV. Respecto a la atención del personal del Hotel, fue:

1. Muy malo - 2. Malo - 3. Regular - 4. Bueno - 5. Muy Bueno.



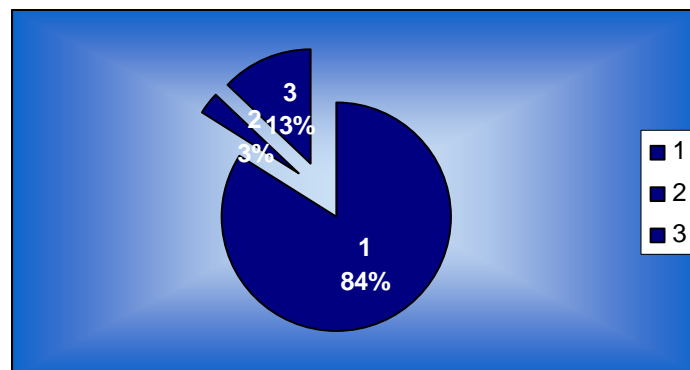
Que en términos porcentuales, corresponde a los siguientes valores:



La coincidencia en cero casos, da en el gráfico superposición de espacios relativos para las categorías más negativas.

*V. Le pareció adecuada la relación precio-servicio?*

Opciones: SI = 1 - NO = 2 - NO SABE = 3.



*Sugerencias.*

La consulta ofrecía sobre el final, la alternativa de aportar sugerencias, con respuesta abierta. Esta fue atendida sólo por el 50 % de los pasajeros encuestados, realizándose señalamientos importantes.

- Para los espacios y servicios comunes:
  - Posibilidad de cambio de moneda (compra-venta de dólares y euros)



- ▣ Requerimiento de modernización del edificio (pinturas, ascensores, decoración, muebles en lobby).
- ▣ Actualización de servicio de Internet (velocidad y equipo).
- ▣ Definición de espacios para fumadores y no fumadores.
- ▣ Instalar cabinas telefónicas en el lobby.
- Para las habitaciones:
- ▣ Dotación de frigobar.
  - ▣ Renovación de decoración.
  - ▣ Mejorar la calidad de productos en el baño.

## ***ANEXO 12***

Entrevista para Expertos

- 1) ¿Cómo ve posicionada a la provincia de Jujuy en el mercado turístico nacional?
- 2) ¿En qué porcentaje considera Usted que se explota el potencial turístico de Jujuy?
- 3) ¿Cómo se podrían mejorar estos valores?
- 4) Según su opinión, cuál es el segmento de personas que arriban a la ciudad de Jujuy con motivos turísticos?
- 5) ¿De qué manera se considera a los que lo hacen por negocios?
- 5) ¿Cómo evalúa el arribo de turistas internacionales?
- 6) ¿De qué manera se puede mejorar la captación de estos grupos, desde la gestión pública o privada?
- 7) ¿Qué considera Ud. que es clave para el éxito dentro de una posible inversión hotelera?
- 8) ¿Cuál cree Ud. que es la herramienta principal a la hora de fidelizar un cliente?
- 9) Considerando la percepción generalizada de que Salta es una provincia con fuerte política de crecimiento turístico, qué estrategias empleadas por ellos podrían trasladarse a nuestra realidad?
- 10) Si tuviera en sus manos la posibilidad de redefinir la oferta turística de Jujuy, cuáles serían las prioridades a atender?

## ***ANEXO 13***

## **Entrevistas a expertos**

### **Cesar Siufi - Vice-Presidente de la Cámara Argentina de Turismo (\*)**

(\*) Transcripción textual.

Se realizó una entrevista al Dr. César Siufi, Vice-Presidente de la Cámara Argentina de Turismo, quien respondió a las siguientes preguntas:

1. *¿Cómo ve posicionada la Provincia de Jujuy en el mercado turístico nacional?*

La provincia de Jujuy en los últimos 7 o 8 años avanzó intensamente en el posicionamiento a nivel nacional, está tenida en cuenta no solo dentro del norte argentino formando parte del circuito norte sino como un destino turístico individual y a esto se llega no solo por la declaración de la UNESCO sino porque ha tenido presencia mas esporádica y continua en ferias nacionales e internacionales.

2. *¿En qué porcentaje considera Usted que se explota el potencial turístico de Jujuy?*

Yo creo que analizando al destino Jujuy se explota un 30 %, debido a no haber una política de estado que tenga un desarrollo continuo y presencia sobre los diferentes destinos no solo de la Quebrada, sino también circuito religioso, artesanos, salón de la bandera, explotando un porcentaje pequeño de los recursos y atractivos de nuestra provincia.

3. *Según su opinión, cuál es el segmento de personas que arriban a la ciudad de Jujuy con motivos turísticos?*

Habría que hacer una media de los que pasa en el año. Porque depende de la época del año. Pero promediando ingresa mucho turismo interno, de Buenos Aires, interior del país y por otro lado un 40 % de internacional que no solo entra por Buenos Aires, sino también por el Paso de Jama.

4. *¿De qué manera se considera a los que lo hacen por negocios?*

Es todo un tema, por la falta de estadísticas, éstos están incluidos dentro de los turistas regulares.

5. *¿De qué manera se puede mejorar la captación de estos grupos, desde la gestión pública o privada?*

Pura política de estado, y en los privados, capacitación, concientización y participación y presencia como empresarios en ferias y eventos nacionales e internacionales.

6. *¿Qué considera Ud. que es clave para el éxito dentro de una posible inversión hotelera?*

La clave no depende de un solo aspecto porque va todo acompañado del Estado, por ejemplo la promoción turística, la capacitación, una buena gestión del estado, la presencia a nivel nacional e internacional, empresarios fuertes que se hagan presentes.

7. *¿Cuál cree Ud. que es la herramienta principal a la hora de fidelizar un cliente?*

El servicio, de calidad, tener en cuenta todos los detalles, estar pendiente del turista y no solo del aspecto económico. Y sobre todo también capacitación y concientización.

8. *Considerando la percepción generalizada de que Salta es una provincia con fuerte política de crecimiento turístico, qué estrategias empleadas por ellos podrían trasladarse a nuestra realidad?*

Todo le copiaría, todo lo malo y lo bueno porque hasta lo malo fue positivo. Con campañas publicitarias en la cual perdieron fortuna pero todo el país habló de Salta, pero siempre era “visite Salta”, y así se dio a conocer por todo el país...muy positivo en la presencia a nivel nacional.

9. *Si tuviera en sus manos la posibilidad de redefinir la oferta turística de Jujuy, ¿cuáles serían las prioridades a atender?*

La oferta turística de Jujuy sigue siendo la Quebrada de Humahuaca, pero apostaría fuertemente en las yungas, un tour religioso y de artesanías, pero siempre y cuando acorde a una política de estado que invierta y promueve el desarrollo igualitario para toda la provincia.

**Juan José Marteatrena - Director de Turismo de la Secretaría de Turismo y Cultura de la Provincia de Jujuy\***

(\*) Transcripción textual

*1. ¿Cómo ve posicionada la Provincia de Jujuy en el mercado turístico nacional?*

Considerándola en forma individual, en la actualidad ocupa un lugar medio en el mercado turístico nacional aunque en los últimos seis o siete años la demanda por este destino fue creciendo.

Diferente es su situación como parte integrante del destino Norte Argentino. La región en conjunto está logrando un posicionamiento que le permite disputar la afluencia turística nacional con Patagonia, Córdoba y Cuyo, en ese orden, mientras que ante el turismo extranjero se ubica por detrás de Patagonia y la ciudad de Buenos Aires.

*2. ¿En qué porcentaje considera Usted que se explota el potencial turístico de Jujuy?*

Si le otorgamos a cada una de las cuatro regiones turísticas de Jujuy un valor igual –es decir, un 25 por ciento- es posible considerar que la explotación del potencial turístico de la provincia está en el orden de un 27-28 por ciento. A saber, la Quebrada por espacio y demanda está casi a punto de cubrir todas sus alternativas con la infraestructura turística y de servicios básicos actuales, rondaría un 85 por ciento. En tanto las regiones de la Puna y las Yungas muestran que su desarrollo particular aún no alcanzó ni el 10 por ciento de su potencialidad, mientras que en los Valles –donde se ubica la ciudad capital- su aprovechamiento no ha superado el 20 por ciento, a pesar de contar con la mayor oferta hotelera y gastronómica.

Es decir, que si se efectúa un ponderado conjunto de las posibilidades de las regiones, en la actualidad se aprovecha no más del 30 por ciento del potencial turístico de la provincia.

*3. Según su opinión, cuál es el segmento de personas que arriban a la ciudad de Jujuy con motivos turísticos?*

Jujuy tiene la ventaja de recibir todo tipo de turistas, solamente que depende la época del año para notar una mayor afluencia de cada uno de estos grupos.

Así es que para el mes de Enero principalmente llegan jóvenes –onda mochileros- y el punto de encuentro es Tilcara y otros pueblos quebradeños, aunque también arriban familias. En el mes de Febrero, la movida es más intensa pero puntual durante los días de Carnaval, la afluencia es de matrimonios, solteros y solteras, en una franja etárea de 20 a 45 años, de diferentes niveles socio económicos. En Semana Santa, la características de los visitantes es que muestran un buen nivel adquisitivo, y se ubican tanto en la Quebrada como en la ciudad capital.

En las vacaciones de Julio –considerada la Temporada Alta- arriban familias de nivel socioeconómico medio y medio alto, principalmente, y en un porcentaje apenas menor, contingentes de agencias de viajes.

Si bien es cierto algunos hablan solamente de las Vacaciones de Julio, la temporada más importante se extendió también durante las primeras dos quincenas de agosto, con un pequeño respiro hasta septiembre, fecha en la que vuelven a aparecer turistas jóvenes.

#### *4. ¿De qué manera se considera a los que lo hacen por negocios?*

En una opinión muy personal, se decidió englobar en este grupo a los viajantes de comercio, de droguerías y visitantes médicos, principalmente. El principal inconveniente para engrosar aún más este tipo de grupos, es la muy limitada actividad industrial o comercial de grandes volúmenes, es decir, el hombre de negocios (entendido como ejecutivo de grandes empresas) es un pasajero que llega en un número muy bajo y en la totalidad de los casos es atendido exclusivamente por la entidad o empresa que lo convocó, que es la que se encarga de toda la logística para su recibimiento, no intervienen para su captación ni las agencias ni los hoteles.

#### *5. ¿De qué manera se puede mejorar la captación de estos grupos, desde la gestión pública o privada?*

Desde ambas partes. Desde el Estado en forma indirecta, ya que tendría que generar la radicación y formación de empresas, las que al generar oportunidades de negocios tendrían que recibir a sus socios comerciales, ya sea para cerrar tratos o posibilitarían la organización de ferias y eventos que convoquen a este tipo de clientes. Ante esa demanda, es cuando el sector



privado del turismo tendría que ordenar y/o mejorar sus servicios para la atención de este particular segmento de clientes.

*6. ¿Qué considera Ud. que es clave para el éxito dentro de una posible inversión hotelera?*

La planificación. En ella deberán considerarse el lugar de emplazamiento de acuerdo a la idea de establecimiento hotelero, el tiempo que demande la construcción, la puesta en marcha, la inserción en la oferta de la provincia y su amortización. Obviamente, que más allá de las estrellas que busque la arquitectura del emprendimiento, la calidad en la atención es fundamental y el respeto comercial es prioritario.

*7. ¿Cuál cree Ud. que es la herramienta principal a la hora de fidelizar un cliente?*

Hacer sentir al cliente que es importante, no por su tarjeta de crédito o billetera, sino como persona. Respetar lo que se ha comprometido y ser amable, siempre; sintetizando, conocer para poder cumplir y superar las expectativas del cliente.

*8. Considerando la percepción generalizada de que Salta es una provincia con fuerte política de crecimiento turístico, qué estrategias empleadas por ellos podrían trasladarse a nuestra realidad?*

Otorgarle a la actividad turística un mayor compromiso por parte de los actores públicos y privados, generar una oferta fuerte y organizada por parte del sector privado y del sector público, otorgar facilidades para la instalación de servicios turísticos en nuevos lugares y atractivos y la atención en las obras de infraestructura vial, hidráulica y de salud como apoyo al desarrollo de nuevos circuitos (o de algunos existentes).

*9. Si tuviera en sus manos la posibilidad de redefinir la oferta turística de Jujuy, ¿cuáles serían las prioridades a atender?*

Más que redefinir, el camino sería el de desarrollar las alternativas existentes que al momento están un tanto “tapadas” por la fama de la región de la Quebrada de Humahuaca, esto posibilitaría lograr un mayor pernocte de los

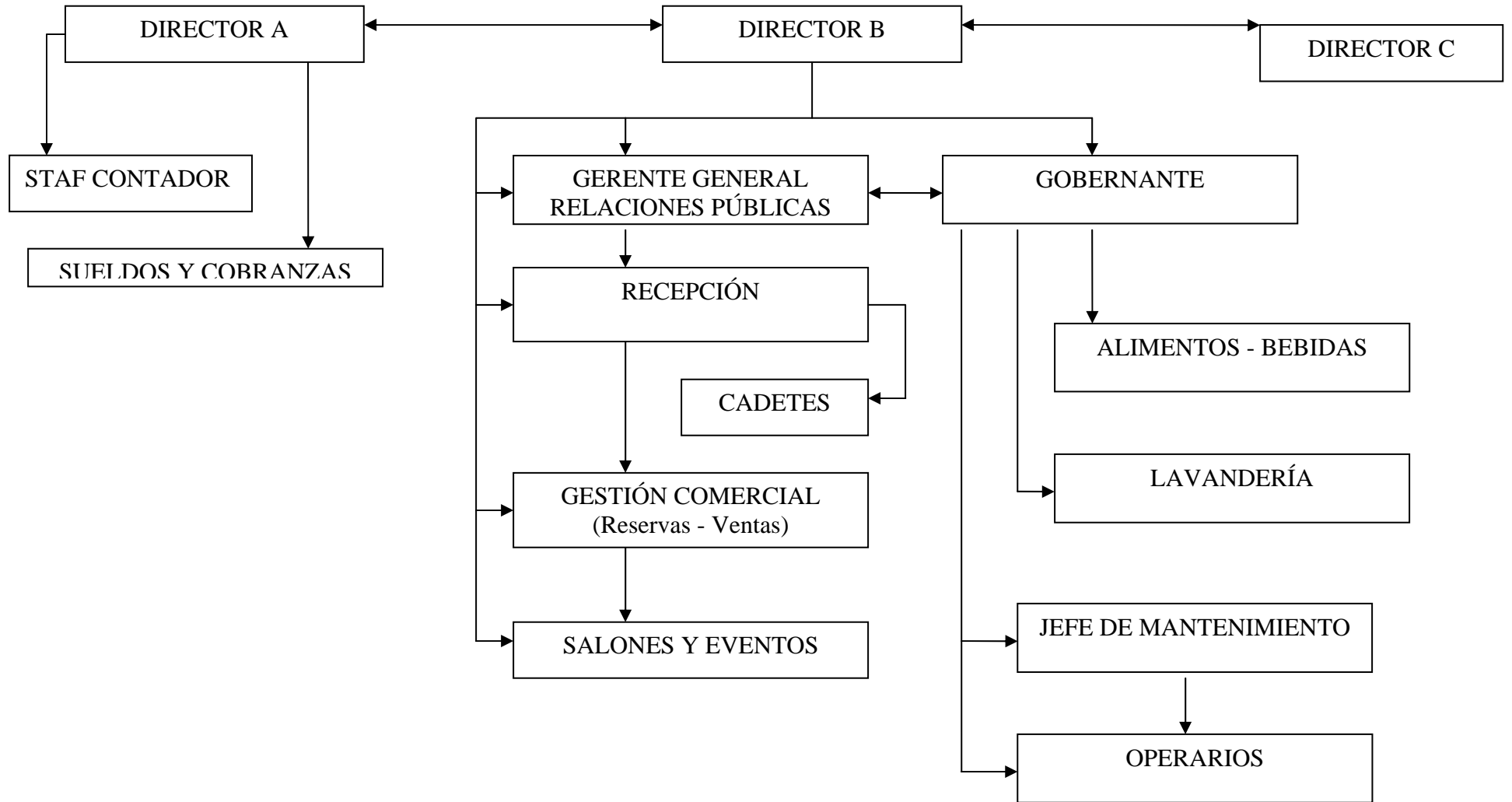
turistas en la provincia y, en cierta medida, descongestionar levemente aquella zona.

En forma paralela, impulsar las expresiones artísticas y de artesanías a fin de brindar otro atractivo para el turista y, como corresponde, que el rebalse económico de la actividad alcance otros sectores.

---

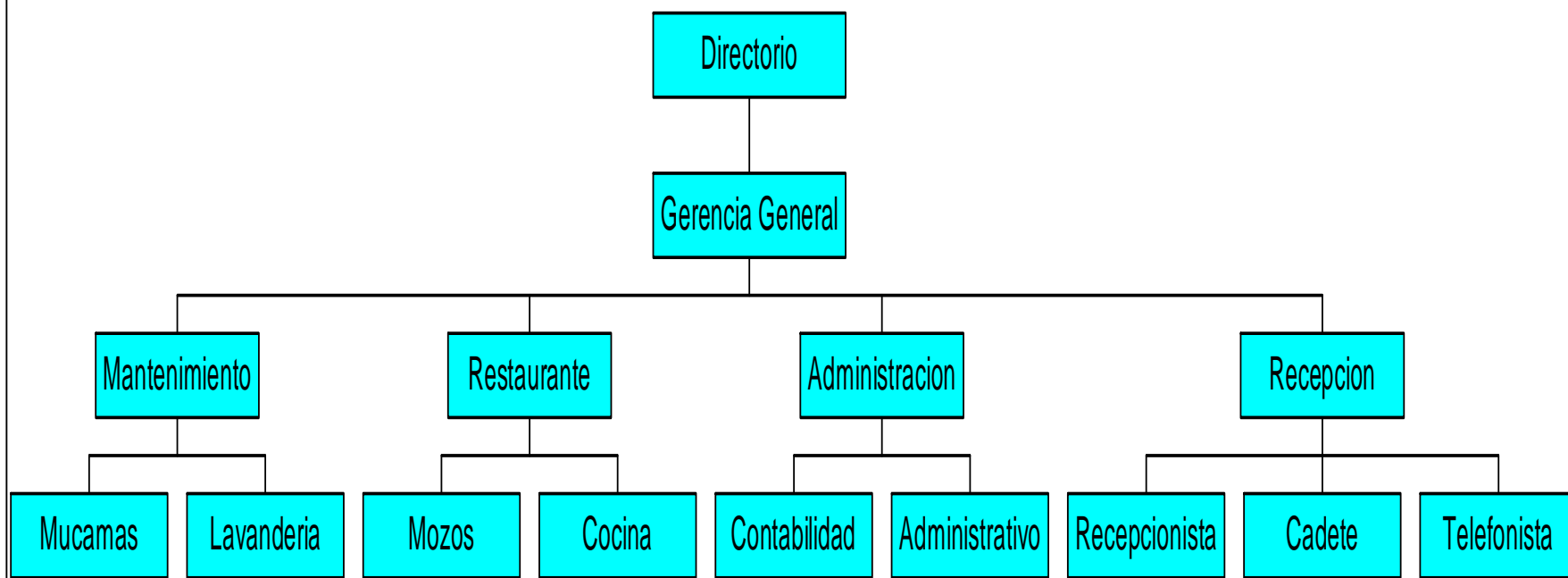
## ***ANEXO 14***

### **Organigrama de la propuesta**



## ***ANEXO 15***

## Organigrama Jujuy Palace Hotel



---

## ***ANEXO 16***

Año 2003	Mes	Total plazas	Total hab	Prom plazas	Prom hab ocup	
	Mayo	797	573	22.35%	35.35%	
	Junio	720	529	20.86%	33.91%	
	Julio	1938	1065	54.36%	66.06%	52 habitac
	Agosto	1451	902	40.70%	55.95%	
	Septiembre	1397	931	39.18%	57.75%	
	Octubre	1214	859	34.05%	53.28%	mes de 31 días
	Noviembre	901	701	26.11%	44.93%	hab x mes
	Diciembre	707	526	19.83%	32.63%	1612
Año 2004	Enero	737	517	20.67%	32.07%	3565 plazas
	Febrero	911	598	27.31%	39.65%	
	Marzo	956	761	28.81%	47.20%	
	Abril	1466	1050	42.49%	67.30%	
	Mayo	1460	1022	40.95%	63.39%	
	Junio	1269	941	36.78%	60.32%	
	Julio	2060	1190	57.78%	73.82	
	Agosto	1598	1074	44.62%	66.62%	mes de 30 días
	Septiembre	1569	1029	45.47%	65.96%	hab x mes
	Octubre	1120	1062	31.41%	65.88%	1560
	Noviembre	1450	959	42.02%	61.47	
	Diciembre	870	608	24.40%	37.71%	3450 plazas
Año 2005	Enero	1178	718	33.04%	44.54%	
	Febrero	1173	800	35.17%	53.05%	
	Marzo	1179	797	33.07%	49.44%	
	Abril	1034	797	29.97%	51.08%	
	Mayo	1327	875	37.22%	54.28%	
	Junio	1452	1002	42.08%	64.23%	
	Julio	1882	1002	52.79%	62.15%	mes de 29 días
	Agosto	1488	1028	41.73%	63.77%	hab x mes
	Septiembre	1296	922	36.35%	57.19%	1508
	Octubre	1446	990	40.56%	61.41%	
	Noviembre	1194	816	34.60%	52.30%	3335 plazas
	Diciembre	1000	678	28.05%	42.05%	
Año 2006	Enero	1114	651	31.24%	40.30%	
	Febrero	1131	742	33.91%	49.20%	
	Marzo	1067	779	29.92%	48.32%	
	Abril	1477	960	42.81%	61.53%	
	Mayo	1163	805	32.62%	49.93%	
	Junio	971	711	28.14%	45.57%	
	Julio	2254	1229	63.22%	76.34%	
	Agosto	1606	1015	45.04%	62.96%	
	Septiembre	1403	938	40.66%	60.12%	
	Octubre	1484	999	41.64%	61.97%	
	Noviembre	1125	761	32.60%	48.78%	
	Diciembre	699	467	19.60%	30.21%	
Año 2007	Enero	903	534	25.32%	33.12%	
	Febrero	757	455	22.69%	30.17%	
	Marzo	974	661	27.32%	42.24%	
	Abril	1539	917	44.60%	59.54%	



## ***ANEXO 17***

**Llegadas de Turistas Extranjeros a la Argentina (\*)***Cifras trimestrales y variaciones porcentuales*

Origen	I Trim 2005	II Trim 2005	III Trim 2005	IV Trim 2005	2005	I Trim 2006	II Trim 2006
<b>TOTAL</b>	<b>1.109.946</b>	<b>764.482</b>	<b>940.945</b>	<b>1.080.023</b>	<b>3.895.396</b>	<b>1.242.078</b>	<b>818.975</b>
Variación porcentual anual <sup>1</sup>	11,7%	7,5%	19,1%	12,4%	12,7%	11,9%	7,1%
<b>Limitrofes</b>	<b>644.841</b>	<b>464.705</b>	<b>603.108</b>	<b>611.121</b>	<b>2.323.776</b>	<b>717.829</b>	<b>502.540</b>
Variación porcentual anual <sup>1</sup>	9,2%	1,0%	14,4%	10,9%	9,2%	11,3%	8,1%
BOLIVIA	44.795	29.967	35.509	41.357	151.628	43.902	30.867
BRASIL	96.797	96.872	144.508	115.169	453.346	120.046	120.517
CHILE	324.020	183.699	208.512	262.244	978.475	347.960	177.363
PARAGUAY	98.420	58.429	78.250	67.075	302.174	110.074	58.935
URUGUAY	80.809	95.738	136.329	125.276	438.153	95.846	114.859
No Limitrofes	465.105	299.777	337.836	468.902	1.571.620	524.250	316.435
Variación porcentual anual <sup>1</sup>	15,3%	19,3%	28,6%	14,4%	18,4%	12,7%	5,6%
AM. NORTE	124.259	73.211	74.975	98.961	371.407	141.419	76.532
RESTO de AM.	82.454	76.230	92.241	105.927	356.852	96.271	80.207
EUROPA	199.879	106.437	124.880	202.339	633.536	220.114	114.409
ASIA Y OTR.	58.513	43.898	45.740	61.675	209.825	66.446	45.286

(\*) Estimaciones preliminares

<sup>1</sup> Variación porcentual respecto a igual período del año anterior

Fuente: INDEC - Dirección Nacional de Cuentas Internacionales

Elaboración: SECTUR, Dirección de Estudios de Mercado y Estadística

**Gasto Total de Turistas Extranjeros en la Argentina (\*)***Valores trimestrales y variaciones porcentuales (Millones de dólares)*

Origen	I Trim 2005	II Trim 2005	III Trim 2005	IV Trim 2005	2005	I Trim 2006	II Trim 2006
<b>TOTAL</b>	<b>754,0</b>	<b>513,8</b>	<b>580,6</b>	<b>816,2</b>	<b>2.664,5</b>	<b>910,5</b>	<b>611,0</b>
Variación porcentual anual <sup>1</sup>	20,3%	26,4%	26,2%	21,9%	23,2%	20,8%	18,9%
<b>Limitrofes</b>	<b>243,0</b>	<b>175,7</b>	<b>237,6</b>	<b>235,8</b>	<b>892,1</b>	<b>305,3</b>	<b>222,4</b>
Variación porcentual anual <sup>1</sup>	22,8%	15,3%	31,0%	26,7%	24,2%	25,6%	26,6%
BOLIVIA	19,1	11,8	11,5	18,2	60,6	20,4	15,6
BRASIL	55,7	55,3	90,7	74,1	275,7	76,4	76,3
CHILE	117,2	67,0	78,3	91,0	353,5	142,4	77,2
PARAGUAY	31,7	21,8	26,7	25,8	106,0	39,5	22,7
URUGUAY	19,2	19,8	30,5	26,7	96,3	26,5	30,5
No Limitrofes	511,0	338,1	343,0	580,4	1.772,4	605,2	388,6
Variación porcentual anual <sup>1</sup>	19,2%	33,0%	23,1%	20,0%	22,7%	18,4%	14,9%
AM. NORTE	135,8	85,4	79,5	115,2	415,8	162,1	99,9
RESTO de AM.	85,9	74,4	94,5	114,3	369,0	97,2	90,0
EUROPA	231,3	132,5	129,2	291,6	784,6	278,3	152,6
ASIA Y OTR.	58,0	45,8	39,8	59,3	202,9	67,6	46,1

(\*) Estimaciones preliminares

<sup>1</sup> Variación porcentual respecto a igual período del año anterior

Fuente: INDEC - Dirección Nacional de Cuentas Internacionales

Elaboración: SECTUR, Dirección de Estudios de Mercado y Estadística

---

## ***ANEXO 18***

**Fortaleza**

La Fortaleza Asset S de R.L. de C.V.  
 Blvd. Justo Sierra #400-A Col. Nueva,  
 Ingenieros Segundos Integración Mexicali B.C.  
 Tel/Fax:(686)554 89.00 / 02

Folio 000260

Fecha 20/11/07

**COTIZACION****Facturar a**

JUAN JOSE SIUFI

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

Tel: \*\*\*\*\*

**Atención:**

JUAN JOSE SIUFI

Ref:

Artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unit.	Importe
CLASICA	CERRAD ELECT CLASICA SATIN CHROME S/CILIN	52.000	\$205.00	\$10,660.00
VC2800	SYSTEM CTRLER C/ MINILINK BASE C/CLAVES USB, CD, BAT RESP	1.000	\$2,700.00	\$2,700.00
TARJETA-LV	TARJETAS DE BANDA MAG C/LOGO DE VINGCARD	500.000	\$0.30	\$150.00
INSTALAC	INST D CERRAD CLASICA. PREPARACION Y AJUSTE NO DETALLES CARPINTERIA	52.000	\$18.00	\$936.00
XTRA XA	CJA P/HOTEL DIG 100EVENTOS XA-27 XA-43 193MM 355MM	47.000	\$190.00	\$8,920.00
SUB TOTAL:				\$23,376.00
IVA:				\$3,506.40
TOTAL:				\$26,882.40

MONEDA: DOLARES

PAGO: 60% ANTICIPO. 20% EMBARQUE. 20% ENTREGA

PRECIOS SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO

ENTREGA L.B.A. EN NUESTROS ALMACENES

NO INCLUYE OBRA CIVIL

CONSULETOS ANTES DE FORMULAR SUS PEDIDOS, PUES ESTA INFORMACION ES SOLO UNA COTIZACION.

GASTOS DE TRASLADOS Y ALIMENTOS DE LOS INTALADORES Y/O CAPACITADOR DURANTE LA INSTALACION SON POR CUENTA

DE LA PROPIEDAD HASTA SU ENTERA SATISFACCION. LA CAPACITACION ES GRATUITA Y CONTEMPLADA UNA SOLA VEZ.

LA GARANTIA DE LOS PRODUCTOS ES DE UN AÑO APARTIR DE LA FINALIZACION DE LA INSTALACION POR DEFECTOS DE

FABRICA, SIEMPRE Y CUANDO LA FALLA NO SE ORIGINE POR MAL USO DE CUALQUEIRA DE SUS ELEMENTOS.

EL GROSOR DE LAS PUERTAS RECOMENDADO ES DE 1.5 A 2" COMO MAXIMO O DE 38 A 50 MM.

EL TIEMPO DE ENTREGA ES DE 9 SEMANAS EN CASO DE ACABADO ESTANDAR Y DE 15 SEMANAS EN ALUMINIO

Atentamente,

KARINA GARCIA FELIX

Ventas

Autorizado para compra por:

Nombre y Firma: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

[www.asset.com.mx](http://www.asset.com.mx)[ventas.asset.com.mx](mailto:ventas.asset.com.mx)

Estimado Juan José Siufi,

Le mando un aproximado calculando parlantes, potenciómetros de volumen por cada habitación, cableado, equipamiento y mano de obra sin calcular estadía ni viáticos.

Aproximadamente \$ 30.000

Espero su respuesta. Saludos.

Guillermo Pilotto

[www.zonaacustica.com.ar](http://www.zonaacustica.com.ar)

[zonaacustica@arnet.com.ar](mailto:zonaacustica@arnet.com.ar)

[info@zonaacustica.com.ar](mailto:info@zonaacustica.com.ar)

On-Line [guillermopilotto@hotmail.com](mailto:guillermopilotto@hotmail.com)

(5411) 4844-4554

1554520274

ID : 554\*1865 NEXTEL

----- Original Message -----

**From:** Juan José Siufi

**To:** Guillermo Pilotto

**Sent:** Tuesday, November 20, 2007 2:22 PM

**Subject:** RE: cotizacion

Hola Guillermo: serian dos parlantes por habitación, para embutir, el hotel tiene 6 pisos con 9 habitaciones por piso contando desde el 1er piso...un total de 54 habitaciones, mas 4 parlantes para el gimnasio.

Muchas gracias cualquier consulta estoy a tu disposicion.

Juan José Siufi

Argentina.

GRACIAS POR CONTACTARSE CON NOSOTROS  
TEXTIL HOTELERO  
154-1744856  
49816384(mensajes)  
Capital Federal

Buen día!

Aca le paso los precios solicitados por usted

**BATAS:**

330 GRAMOS \$52.90  
420 GRAMOS \$84.70  
TONDOSADAS: \$98.30

PANTUFLAS HAY VARIOS MODELOS:(PUNTA ABIERTA O CERRADA

DESCARTABLE COMUN: \$3.95  
DESCARTABLE BASE TOALLA:\$ 4.45

**LINEA TOALLA BASE ABIERTA O CERRADA:**

CON SUELA 8MM \$ 7.20  
SUELA DOBLE : \$ 8.00  
LINEA BLANDA :\$9.20

PLUMONES:

**DE PERCAL 180 HILOS INTERIOR DE GUATA:**

**1 PLAZA : 150X260**

GUATA DE 150 DE ESPESOR:\$92.75  
GUATA DE 200 DE ESPESOR:\$96.50

**2 PLAZAS: 240X260**

GUATA DE 150 DE ESPESOR: \$134.50  
GUATA DE 200 DE ESPESOR: \$140.75

**KING:270X270**

GUATA DE 150 DE ESPESOR: \$160  
GUATA DE 200 DE ESPESOR: \$172.50

**DE PLUMA DE GANSO:**

1 PLAZA :160X220 \$320.65  
2 PLAZAS:240X260: \$550.00

**DE FIBRA DE MICROESFERAS**

180X250 :\$ 254  
240X250: \$287  
270X250: \$302.50

PRECIOS MAS IVA  
PAGO ANTICIPADO 5+5% DE DESCUENTO  
Muchas gracias

Estimado Sr. **Juan José Siufi - Jujuy Palace Hotel**

Muchas gracias por su mail. Es un gusto comunicarme con Ud. a los efectos de responder a su amable consulta indicándole que puede adquirir cualquiera de nuestros artículos respetando las cantidades mínimas indicadas de cada uno y si desea, le cotizaremos KITS armados especialmente para el Jujuy Palace Hotel con los artículos que elijan incluir (con o sin *necessaire*) que llevarán el logo que nos envíen.

Aprovechamos la oportunidad para recordarle que los productos de *Natural Amenities* para Hoteles y Spa incluyen **Amenities, Equipamiento, Indumentaria** en tela de Toalla y Descartable y **Kits de Viaje** para regalar a los pasajeros y Empresas.

*Natural Amenities* es una Empresa Argentina orgullosa de ofrecer Productos de Alta Calidad, elaborados sobre pedido, presentados en un packaging elegante y entregados en los plazos convenidos, porque sabemos que **están destinados a ser Su MEJOR TARJETA de PRESENTACIÓN.**

A continuación encontrará la Lista de Precios de algunos de nuestros productos y quedamos a su disposición para las consultas y compras que desee realizar.

Atentamente,

**Analia Quaranta**  
Gerente de Ventas  
*Natural Amenities*



Botellita modelo Mississippi de 50 cm3 conteniendo Shampoo - Acondicionador - Gel de Ducha. Con logo a 1 color *impreso en serigrafía*. PRECIO UNITARIO \$ 0,77 - Compra Mínima 500 unidades. Por cada color extra de impresión, adicionarle \$ 0,09.  
Con logo full color en etiqueta adherida al envase. PRECIO UNITARIO \$ 0,72 - Compra Mínima 150 unidades.



Botellita modelo Paris de 45 cm3 conteniendo Shampoo - Acondicionador - Gel de Ducha. Con logo a 1 color *impreso en serigrafía*. PRECIO UNITARIO \$ 0,73- Compra Mínima 500 unidades. Por cada color extra de impresión, adicionarle \$ 0,09.  
Con logo full color en etiqueta adherida al envase. PRECIO UNITARIO \$ 0,69 - Compra Mínima 150 unidades.



Lustra calzados de fiselina modelo manopla, impreso en serigrafía a 1 color, envasado por unidad.

PRECIO UNITARIO \$ 0,90. Compra Mínima 1.000 unidades.

Por cada color extra de impresión, adicionarle \$ 0,12.

Peine unisex envasado envasado individualmente, liso.

PRECIO UNITARIO \$ 0,13. Compra Mínima 500 unidades.

Impreso en serigrafía a 1 color. PRECIO UNITARIO \$ 0,30. Compra Mínima 1.000 unidades.

Kit Dental compuesto por cepillo y pasta dental en sachet de 4 gr. envasado individualmente con etiqueta full color. PRECIO UNITARIO \$ 0,55. Compra Mínima 200 unidades.

Sachet con pasta dental 4gr sabor a menta (para reposición).

PRECIO UNITARIO \$ 0,17. Compra Mínima 1.000 unidades.

Kit de Afeitar compuesto por 1 maquinita de afeitar de 2 hojas y 1 sachet de gel de afeitar envasado individualmente con etiqueta full color. PRECIO UNITARIO \$ 1,10. Compra Mínima 200 unidades.

Sachet de Gel de Afeitar de 10 gr. (para reposición). PRECIO UNITARIO \$ 0,18. Compra Mínima 500 unidades.

Sachets de 15 gr. conteniendo: Espuma para Baño, Shampoo o Acondicionador (*sin etiqueta ni logo impreso*)

PRECIO UNITARIO \$ 0,20. Compra Mínima 500 unidades.

Cofias para Baño transparentes de polietileno con borde de elástico, cocidas reforzadas, envasadas individualmente con etiqueta full color.

PRECIO UNITARIO \$ 0,35. Etiquetada con logo full color. Compra Mínima 500 unidades.

PRECIO UNITARIO \$ 0,55. Presentación en estuche de cartulina personalizada. Compra Mínima 2.000 unidades.

Botellita modelo Cilíndrica de 30 cm<sup>3</sup> conteniendo Shampoo - Acondicionador - Gel de Ducha.  
Con logo full color en etiqueta adherida al envase. PRECIO UNITARIO \$ 0,50 - Compra Mínima 200 unidades.

Botellita modelo Cilíndrica de 30 cm<sup>3</sup> conteniendo Sales de Baño.  
Con logo full color en etiqueta adherida al envase. PRECIO UNITARIO \$ 0,70 - Compra Mínima 200 unidades.

Jabón redondo envasado en papel de seda plisado, etiquetado con logo full color.  
20gr PRECIO UNITARIO \$ 0,43 - Compra Mínima 190 unidades.  
30gr PRECIO UNITARIO \$ 0,56 - Compra Mínima 140 unidades.  
50gr PRECIO UNITARIO \$ 0,85 - Compra Mínima 100 unidades.

**JABONES FINOS** redondos etiquetados con logo impreso a full color - Compra Mínima 1.000 unidades. (\*)

30 grs de PASTA blanca o en color, envasado en papel de seda. PRECIO UNITARIO \$ 0,89

30 grs de GLICERINA color, envasado en papel transparente. PRECIO UNITARIO \$ 0,99

50 grs de PASTA blanca o en color, envasado en papel de seda. PRECIO UNITARIO \$ 1,25

50 grs de GLICERINA color, envasado en papel transparente. PRECIO UNITARIO \$ 1,35

(\*) Ofrecemos distintos formatos, gramajes, colores y aromas, a elección del cliente.

**COSTO MATRIZ PARA JABONES FINOS \$ 500 + IVA (por única vez)**

Kit de pañuelos tissue por 3 unidades envasado individualmente con etiqueta full color.  
PRECIO UNITARIO \$ 0,38. Compra Mínima 300 unidades.

Lustra calzados de fiselina modelo manopla, impreso en serigrafía a 1 color, envasado por unidad.

PRECIO UNITARIO \$ 0,90. Compra Mínima 1.000 unidades.

Por cada color extra de impresión, adicionarle \$ 0,12.

Peine unisex envasado envasado individualmente, liso.

PRECIO UNITARIO \$ 0,13. Compra Mínima 500 unidades.

Impreso en serigrafía a 1 color. PRECIO UNITARIO \$ 0,30. Compra Mínima 1.000 unidades.

Kit Dental compuesto por cepillo y pasta dental en sachet de 4 gr. envasado individualmente con etiqueta full color. PRECIO UNITARIO \$ 0,55. Compra Mínima 200 unidades.

Sachet con pasta dental 4gr sabor a menta (para reposición).

PRECIO UNITARIO \$ 0,17. Compra Mínima 1.000 unidades.

**Kit de Afeitar compuesto por 1 maquinita de afeitar de 2 hojas y 1 sachet de gel de afeitar envasado individualmente con etiqueta full color. PRECIO UNITARIO \$ 1,10. Compra Mínima 200 unidades.**

**Sachet de Gel de Afeitar de 10 gr. (para reposición). PRECIO UNITARIO \$ 0,18. Compra Mínima 500 unidades.**

**Sachets de 15 gr. conteniendo: Espuma para Baño, Shampoo o Acondicionador.(sin etiqueta ni logo impreso)**

PRECIO UNITARIO \$ 0,20. Compra Mínima 500 unidades.

**Cofias para Baño transparentes de polietileno con borde de elástico, cocidas reforzadas, envasadas individualmente con etiqueta full color.**

PRECIO UNITARIO \$ 0,35. Etiquetada con logo full color. Compra Mínima 500 unidades.

PRECIO UNITARIO \$ 0,55. Presentación en estuche de cartulina personalizada. Compra Mínima 2.000 unidades.

**Vanity pack (incluye 2 discos demaquillantes, 2 hisopos y 1 lima de uñas pequeña) envasado individualmente en polietileno, con logo full color en etiqueta adherida. PRECIO UNITARIO \$ 0,58. Compra Mínima 200 unidades.**

**Presentación en estuche de cartulina personalizada. PRECIO UNITARIO \$ 0,71. Compra Mínima 2.000 unidades.**

**Kit de Costura (incluye aguja, alfiler de gancho, botones e hilos de varios colores) envasadas por unidad y etiquetadas con logo full color. PRECIO UNITARIO \$ 0,42. Compra Mínima 200 unidades.**

**Kit de Costura (incluye aguja, alfiler de gancho, botones e hilos de varios colores) envasadas por unidad.**

**Presentación en estuche de cartulina con logo impreso en etiqueta full color. PRECIO UNITARIO \$ 0,71. Compra Mínima 300 unidades.**

**Presentación en estuche de cartulina con logo impreso. PRECIO UNITARIO \$ 0,71. Compra Mínima 2.000 unidades.**



**Estuches en cartulina blanca con logo impreso a full color.**

**Modelo para cofia de ducha o vanity pack. PRECIO UNITARIO \$ 0,42. Compra Mínima 2.000 unidades.**

**Modelo para kit dental o kit de afeitar. PRECIO UNITARIO \$ 0,32. Compra Mínima 2.000 unidades.**

**Fajitas desinfectado, medidas 60 x 2.5cm. PRECIO UNITARIO \$ 0,02. Compra Mínima 5.000 unidades.**

**Bolígrafos con capuchón impresos con logotipo a 1 color. PRECIO UNITARIO \$ 0,43 - Compra Mínima 1.000 unidades.**

**Bolígrafos retráctiles impresos con logotipo a 1 color. PRECIO UNITARIO \$ 0,52 - Compra Mínima 1.000 unidades.**

**Fósforos modelo carterita de 15 unidades impresos con logotipo a 1 color. PRECIO UNITARIO \$ 0,60 - Compra Mínima 500 cajitas.**

Etiquetas autoadhesivas para personalizar diversos productos. PRECIO UNITARIO \$ 0,15 -  
Compra Mínima 500 unidades.

También contamos con los siguientes productos:

**Bolsas de lavandería** de 50 micrones, medidas 0,60 x 0,60 cm. color blanco con  
logotipo impreso a 1 color.

PRECIO UNITARIO \$ 0,40 - Compra Mínima 2.000 unidades. COSTO de la MATRIZ \$ 160 (por  
única vez)

**Bolsitas higiénicas** de 50 micrones, medidas 0,18 x 0,35 cm. color blanco con  
logotipo impreso a 1 color.

PRECIO UNITARIO \$ 0,12- Compra Mínima 4.000 unidades. COSTO de la MATRIZ \$ 100 (por  
única vez)

**Kit Aromatizador de ambientes** que incluye 1 aromatizador automático y 1 spray con  
fragancia a elección entre nuestras opciones (a cotizar de acuerdo a la cantidad solicitada)

COSTO de la MATRIZ de los Amenities (excepto la de los jabones finos) \$ 100 +  
IVA (por única vez)

**PRECIOS + IVA - VALIDOS desde el 12/11/2007 y HASTA NUEVO**

#### **AVISO**

#### **CONDICIONES de VENTA**

##### **SOLICITUD:**

SE REALIZARÁ POR ESCRITO (mail o carta) CON LA DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS ELEGIDOS, A LOS  
EFECTOS DE RECIBIR NUESTRA RECONFIRMACIÓN DE PRECIOS Y PLAZOS DE ENTREGA, CONTRA LA  
CUAL ENTARÁ UNA ORDEN DE COMPRA IRREVOCABLE.

##### **FORMA DE PAGO:**

SE REQUIERE UNA SEÑA DEL 50% DEL IMPORTE TOTAL AL SOLICITAR EL PEDIDO, CON LA ORDEN DE  
COMPRA IRREVOCABLE.

EL SALDO SERÁ ABONADO CONTRA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS EN BUENOS AIRES.

PARA ENTREGAS EN EL INTERIOR DEL PAÍS, SE DEBERÁ RECIBIR EL DEPÓSITO DEL  
IMPORTE TOTAL 48 HS. ANTES DE REALIZAR EL DESPACHO E INDICAR EL TRANSPORTE POR  
EL CUAL DESEAN QUE SE LES ENVÍE LOS PRODUCTOS.

**PLAZO DE ENTREGA:** 15 A 20 DIAS HÁBILES (depende del artículo). A PARTIR DE  
EFECTIVIZADO EL COBRO DE LA SEÑA Y RECIBIDOS LOS ORIGINALES DE IMPRESIÓN.

LOS COSTOS DE FLETE, SEGURO y TRANSPORTE ESTÁN A CARGO DEL CLIENTE.

*Deseamos que nuestros productos sean de su agrado y esperamos contar con Jujuy Palace Hotel entre nuestra distinguida clientela.*

Atentamente

**Analía Quaranta**

Gerente de Ventas

*Ananda Lar*

*Natural Amenities*

**Celular de Ventas (5411) 15 4405 9705**

Dirección Show Room: **25 de Mayo 945 - Oficina "C"**

(2804) Campana - Pcia. de Buenos Aires - Argentina

Mensajes en Ciudad de Buenos Aires: **5411 4802 8589**

Mails: [analia@ananda-lar.com.ar](mailto:analia@ananda-lar.com.ar)

[analia.quaranta@ananda-lar.com.ar](mailto:analia.quaranta@ananda-lar.com.ar)

Msn: [analiaquaranta@hotmail.com](http://analiaquaranta@hotmail.com)

Web: [www.ananda-lar.com.ar](http://www.ananda-lar.com.ar)



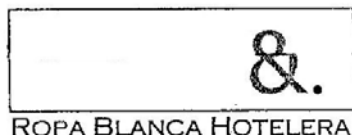
Estimado Juan José:

No sé si he comprendido bien lo que usted quiere, pero si lo que usted quiere es que dentro de su página haya un sistema de reservas de hotel en donde los usuarios puedan realizar reservas y consultar disponibilidades (en su página, sin ir a otra página), una página así costaría alrededor de \$500. Es decir que su sitio prediseñado costaría \$350 (plan sitio prediseñado 1)+ \$500 (sistema de reservas) = \$850 en total.

Espero haber contestado a su pregunta correctamente, sino es así por favor vuelva a escribirme.

Saludos Cordiales

Ing. Eduardo R. Cena  
**EVO I.T. - Soluciones Informáticas**  
www.evoit.com  
info@evoit.com  
TE: +54 351 4118887



# BLANCO & PUNTO

Buenos Aires, 22 de noviembre de 2007.-

Estimado Sr. Juan José Siufi

De acuerdo a lo solicitado le envío la cotización pedida.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	P. UNITARIO S/I.V.A.
Batas de toalla tondosada, 400 grs. x m2, cuello kimono, bolsillos plaqué y cinto. Talles L y X.L.	\$ 82.35
Plumones rellenos en FIBRA POLIESTER VIERGEN 100%, fibra holofil 2 de Dupont de 180 grs. con las calles reforzadas.	
Twin 1,60 x 2,40	\$ 70.12
Queen 2,20 x 2,40	\$ 88.22
King 2,70 x 2,40	\$ 108.53
Matriz de bordado	\$ 140.00
Unidad de bordado	\$ 3.50

En cuanto a las toallas con logo no se a que se refiere, si es tejido ó bordado?.

Condiciones de venta: 50% al pedido y 50% contra entrega.

Tiempo de entrega: 30/40 días de efectuado el pedido.

Sin otro particular y quedando a su disposición para cualquier consulta, lo saludo cordialmente,

Doreen p/Grace Méndez Chavarría





PRESUPUESTO N° 10677

**PRESUPUESTO****CLIENTE**

Hotel JUJUY PALACE HOTEL Att. Juan Jose Siufi  
 Domicilio Belgrano 1060  
 Ciudad Prov. Jujuy C.P.  
 0388-  
 Tel / Fax 154885282 Mail.

Fecha 22/11/2007  
 Ejec. Cuenta Debora  
 Hoja

Orden No.

CANT	ARTICULO	DESCRIPCION	PRECIO UNIT	TOTAL
1	KMB-45	Minibar Absorcion 45 Litros	U\$ 138	
1	H-445	Repisa Portatoalla	\$ 158,00	
1	A-902001	Carro Maletero Curvo Importado	\$ 1.600,00	
1	A-1006	Apoyamaleta Plegable Madera	\$ 96,50	
SubTotal				\$ -
IVA 21%				\$ -
TOTAL				\$ -

Forma de Pago: A convenir

F. de Entrega: A convenir

Garantía: 1 Año

Validez Presup. 7 Dias

**OBSEVACIONES:**

\*Los precios no incluyen IVA

Montevideo 1012 - P 2°D / C1019 ABV BS. AS. / ARGENTINA

Tel. (011) 4816-7500

marisol@equip-hotel.com.ar

www.equip-hotel.com.ar



Fecha: 27/11/2007

Señor: Juan José

Domicilio:

NEW WWW.GOODY.COM.AR

NEW

WOMEN'S

WWW.GOODY.COM.AR

Cant.	Detalle	Precio Unid.	Total	Observaciones
1	(*)Saco	\$ 246,50	\$ 246,50	Género tropical, modelo recto 3 botones, de hombre
1	(*)Saco	\$ 174,70	\$ 174,70	Género tropical, modelo recto 3 botones, de Dama
1	Corbata	\$ 28,20	\$ 28,20	Género tropical negro o raso negro
1	Camisa	\$ 48,70	\$ 48,70	Género batista blanca, modelo cuello comun con botones ocultos. De hombre o dama
1	Pantalon	\$ 54,60	\$ 54,60	Género tropical negro, modelo de vestir, de hombre o dama.
1	Matriz de logo	\$ 70,00	\$ 70,00	Se hace por unica vez
1	Bordado	\$ 7,00	\$ 7,00	Precio estimativo, el costo es por cada bordado, el costo varia según el logo y el tamaño que se desee bordar.

subtotal: \$ 629,70

Iva: \$ 132,24

Total: \$ 761,94

(\*) confección 40 dias.

La corbata , camisa y pantalon en los colores indicados en el presupuesto son de stock para despachar al momento. Cualquier otro modelo y color entra a confección con el plazo ya indicado.

Saluda Atte.  
Jonathan Roque  
GOODY GROUP  
[www.goody.com.ar](http://www.goody.com.ar)

Buenos Aires, 29 de Noviembre de 2007

**Sres: JUJUY PALACE HOTEL**

Atn. : Sr. Juan José Siufi

Ref.: Sistema de detección de Incendios Convencional  
Cot. Nro. : 1861-1107\_siufi

e nuestra consideracion:

De acuerdo a lo solicitado por ustedes, ponemos a su consideración nuestro presupuesto para la provisión de elementos de detección de incendio.

cantidad	Descripción	Descripción 2	Descripción 3	Precio	Precio Final
1	Central de alarma de incendio convencional 8 zonas, No expandible. Incluye Fuente y Baterías 24Vcc 7 A/h.	Bentel	J408-8	USD 439.00	USD 439.00
30	Detector fotoeléctrico Convencional	Apollo	Orbis	USD 27.00	USD 810.00
30	Base Universal para Detector de Humo Orbis	Apollo	Orbis	USD 3.00	USD 90.00
7	Pulsador Manual de Incendio	GENERIC	KRIB-Rojo	USD 19.00	USD 133.00
7	Sirena con estrobo	System Sensor	P2R	USD 68.00	USD 476.00

**Subtotal****USD 1,948.00****Son : Un Mil Novecientos Cuarenta y Ocho con 00/100, Dólares Estadounidenses****CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION**

- 1 Forma de pago: Contra entrega o a convenir
- 2 Plazo de Entrega: Inmediato
- 3 Lugar de Entrega: En Transporte.
- 4 Validez de la oferta: 30 días.
- 5 Los valores cotizados no contemplan el Impuesto al Valor Agregado.
- 6 Garantía : 12 meses

Sin más, lo saluda atentamente

HUGO M. PANERO  
Gerente