

**UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO XXI**



*“Proyecto de Actualización de ley de categorización  
hotelera-Ley provincial N°5155 y su decreto reglamentario  
1125/80 de la Provincia de Salta”*



*Licenciatura en Administración Hotelera*

*Autor/a: Castillo Chaustre, Victoria Valeria*

*Legajo: HTL 0120*

*Diciembre 2012*

## RESUMEN

La actividad turística en Argentina y en el mundo ha evolucionado en las últimas cuatro décadas, quedando el marco legal hotelero nacional y provincial desactualizado. Es por ello que en el presente Trabajo Final de Grado se plantea un proyecto de actualización de Ley de categorización hotelera de la ley provincial N°5155 y su decreto reglamentario 2155/80 de la provincia de Salta.

El objetivo de la propuesta de actualización es que la reglamentación refleje las modalidades, clases y categorías de los establecimientos hoteleros provinciales conforme a los estándares internacionales, a las tendencias del sector y a las necesidades de la demanda. Dado que hoy en día, el mercado es competitivo y global, disponer de estándares reconocibles aportaría a la provincia transparencia, reconocimiento y posicionamiento.

En síntesis, la reglamentación aquí propuesta persigue el objetivo de lograr una integración entre exigencias edilicias y de equipamiento con accesibilidad, seguridad e higiene, calidad y responsabilidad social.

## ABSTRACT

Tourism activities in Argentina and all around the world have evolved in the last four decades. As a result, national and provincial legal framework of tourism is outdated. For this reason, this dissertation presents a new project of updating the provincial law about hotel categorizing N°5155 and their regulatory code 2155/80 of Salta Province.

The main goal of this legal framework of tourism is a regulation that can reflect different modalities, classes and categories of provincial hotel establishments according to international standards and demanding needs.

Due to a competitive and global market, we should provide recognizable standards that can help the province to transparency, acknowledgment and market positioning.

In conclusion, this regulation pursues a main goal which is achieving the integration between building requirements such as accessibility equipments, health and safety and social responsibility.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>I.    Sector Hotelero</b>	<b>7</b>
<b>II.   Servicios Hoteleros</b>	<b>11</b>
<b>III.  Calidad, Seguridad e Higiene</b>	<b>14</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>18</b>
<b>DESARROLLO</b>	
<b>I.    Análisis de la normatividad Nacional e Internacional del Sector Hotelero</b>	<b>23</b>
i.    Realidad a Nivel Internacional	27
ii.   Realidad a Nivel Nacional	29
iii.  Cuadro de categorización y clasificación hotelera en Argentina	38
iv.   Cuadro comparativo de las definiciones de alojamientos	39
v.    Comparaciones	49
1-Clase: Hotel	49
2-Clase: Apart Hotel	52
3-Clase: Cabaña	55
<b>II.   Análisis de normas de Calidad, Seguridad e Higiene y Sostenibilidad</b>	<b>58</b>
i.    Calidad	60

<b>ii. Desarrollo Sostenible</b>	<b>64</b>
<b>iii. Seguridad e Higiene</b>	<b>68</b>
<b>iv. Opiniones de los Actores del Sector Publico y Privado</b>	<b>70</b>
<b>v. Tendencias del sector</b>	<b>73</b>
<b>III. Relevamiento de Alojamientos de Salta</b>	<b>79</b>
<b>i. Necesidad de Cambio</b>	<b>83</b>
<b>PROPUESTA</b>	<b>85</b>
<b>I. Indicadores</b>	<b>87</b>
<b>II. Prácticas Medioambientales</b>	<b>90</b>
<b>III. Calidad</b>	<b>92</b>
<b>IV. Seguridad</b>	<b>95</b>
<b>V. LEY</b>	<b>97-210</b>
<b>i. Hotel</b>	<b>27</b>
<b>ii. Hotel Boutique</b>	<b>39</b>
<b>iii. Hostal</b>	<b>41</b>
<b>iv. Hostería</b>	<b>50</b>
<b>v. Residencial</b>	<b>62</b>
<b>vi. Apart Hotel</b>	<b>71</b>
<b>vii. Cabañas</b>	<b>83</b>
<b>viii. Hostel</b>	<b>93</b>

<b>ix. Bed &amp; Breakfast</b>	<b>101</b>
<b>x. Casas y Departamentos turísticos</b>	<b>108</b>
<b>xi. Finca Turística</b>	<b>111</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>211</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>213</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>216</b>
<b>I. Decreto N° 1125/80 de Salta</b>	<b>217</b>
<b>II. Decreto N° 4764/11 de Salta</b>	<b>253</b>
<b>III. Ficha de Relevamiento de Alojamientos Turísticos</b>	<b>259</b>
<b>IV. Cuadros Comparativos: Hotel, Apart-hotel y Cabañas</b>	<b>263</b>
<b>i. Hotel</b>	<b>263</b>
<b>ii. Apart Hotel</b>	<b>277</b>
<b>iii. Cabaña</b>	<b>288</b>

# *INTRODUCCIÓN*



La industria actual de la hospitalidad es el resultado de la evolución social y cultural de muchos siglos. El concepto de hospedaje nació ya en la Roma antigua, aunque sea un mito, los viajes de Odiseo como registra Homero en la Odisea y la Ilíada, dan una idea de alojamiento de aquellos días de la Antigüedad. Desde las posadas de los tiempos bíblicos hasta los complejos resorts modernos, la evolución del establecimiento para hospedaje ha influido en, y a su vez ha sido influenciada por, los cambios sociales, culturales, económicos y políticos de la sociedad (Steward Weissinger, 1994)

Actualmente el sector es sumamente complejo, diverso y ofrece alojamiento para satisfacer a casi cualquier tipo de viajero. Las clasificaciones y categorías son a veces confusas, incluso dentro del territorio de un mismo país.

No existe un sistema de categorización hotelera internacional. Pero con el desarrollo espectacular de los viajes nacionales e internacionales en los últimos cincuenta años, diversos intereses públicos y del sector privado periódicamente plantean la cuestión de cómo comparar puntuaciones de los hoteles en todo el mundo. Valoraciones de hoteles en diferentes países, si es que existen, por lo general provienen de las fuentes gubernamentales o cuasi-gubernamentales, las agencias de calificación independientes o, a veces los operadores de hoteles propios.

Los sistemas de categorización más comunes son por 'estrella', clasificación carta, desde 'A' a 'F', diamante o simplemente un "satisfactorio" o "insatisfactorio" la nota de alojamiento como hoteles y moteles. Desde el sector privado se encuentran las guías de calificaciones independientes, tales como en Inglaterra, la Automobile Association (AA) y Royal Automobile Club (RAC) (esta última se retiró de la clasificación de alojamientos en 2008 para los sistemas de categorización) o en los Estados Unidos, la Asociación Automovilística Americana (AAA), guías de moteles u otros, como el Leading Hotels of the World o Relais Chateaux.

En América del Sur, los hoteles suelen obtener una categorización de estrellas de la Secretaría de Turismo del gobierno en la fecha de apertura del hotel. Las clasificaciones de estrellas de los hoteles están en función de los servicios prestados por ellos. Cuando la norma mundial clasifica los hoteles de una estrella en la parte baja y cinco estrellas en el segmento de lujo.

En Argentina, la categorización hotelera está regida por la ley de Hotelería N°18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76. El país al tener un sistema político federal en el cual las funciones del gobierno están repartidas entre un poder central y un grupo de estados asociados, que conservan una cierta autonomía; cada una de las 24 provincias posee su propia ley de hotelería que se adhiere a la ley nacional sobre el registro hotelero nacional.

La normativa que actualmente rige en la provincia de Salta data del año 1980 y no refleja la situación real de la planta hotelera provincial. Es por ello que en el presente

trabajo final de grado se busca ejecutar una propuesta de actualizar la ley de alojamiento N°5155 y su Decreto reglamentario 1125/80 de la provincia.

El trabajo a desarrollar es una propuesta de actualización de ley de categorización hotelera de la provincia de Salta donde se refleje las modalidades, clases y categorías de los establecimientos hoteleros que en los últimos años han surgido como resultado del incremento de la actividad en la provincia, pero que hoy no son compatibles con la legislación vigente. Además que permita posicionar a Salta con respecto a la calificación de sus establecimientos hoteleros en forma acorde a los estándares internacionales en cuanto a higiene y seguridad, calidad y sistemas de gestión ambiental aplicada al sector.



## *OBJETIVOS*



**Objetivo General:**

- Desarrollar una propuesta de actualización de ley de categorización hotelera-Ley provincial N°5155 y su decreto reglamentario 1125/80 de la provincia de Salta- que refleje las modalidades, clases y categorías de los establecimientos hoteleros provinciales para posicionar a Salta en forma acorde a los estándares internacionales.

**Objetivos Específicos:**

- Analizar las leyes provinciales argentinas y sus decretos reglamentarios, y leyes internacionales de categorización hotelera, para reconocer los aspectos que coincidan con las necesidades actuales del sector.
- Identificar los indicadores que permitan la evaluación de la categorización acorde a los estándares internacionales en cuanto a normas de seguridad e higiene, calidad y sistemas de gestión ambiental.
- Obtener un diagnóstico sobre la situación real de los servicios de alojamiento hoteleros en la provincia de Salta, para evaluar los aspectos de las categorías que serán necesarios ajustar.
- Establecer nuevos estándares obligatorios y opcionales para cada una de las modalidades, clases y categorías de los establecimientos hoteleros.
- Redactar la propuesta de actualización de ley y su decreto reglamentario y su fundamentación.

## *MARCO TEÓRICO*



El Marco Teórico tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permitan abordar el problema de un modo sistematizado (Scribano, 2002), y de esta manera poder alcanzar los objetivos del presente trabajo.

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

A efectos de facilitar la lectura del siguiente apartado, el marco teórico refiere principalmente a conceptos relacionados con el sector hotelero, con la calidad, seguridad e higiene y la gestión ambiental, siendo estos temas los cuatro ejes principales de desarrollo.

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

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

Los elementos básicos de esta actividad son cuatros:

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

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

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

Resulta pertinente para el trabajo, centrarse en uno de los componentes de la planta turística: **EL ALOJAMIENTO**. Éste se define como cualquier establecimiento dedicado a brindar alojamiento por períodos no menores a una pernoctación, a personas que no constituyan domicilio permanente en él y que cobren una tarifa predeterminada por los servicios (González y Talón, 2002).

El alojamiento turístico se convierte en la base, tanto física como psicológica, desde la cual, dichos turistas entran en contacto con el resto de las actividades y servicios existentes.

Los alojamientos, por su operación y funcionamiento, pueden clasificarse en dos grandes tipos: **hotelero y extra-hotelero** (González y Talón, 2002). Los primeros son los que nos resultan de mayor interés para este trabajo.

Los **alojamientos hoteleros** son aquellos que están constituidos por establecimientos públicos, destinados a prestar servicios de alojamiento en un edificio especialmente destinado a esa finalidad, que cobran sus servicios por unidad de tiempo/plaza o habitación y son generalmente comerciales. Además, algunos de sus aspectos están regulados por disposiciones legales. Incluyen a las clases hotel, motel, hostería, hospedaje, apart – hotel, complejo turístico, hostel y otros.

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

Para la determinación de las categorías de las distintas modalidades de alojamiento, se valoran parámetros, atendiendo la diversidad y calidad de los servicios que se prestan tanto en el establecimiento en sí mismo como en las habitaciones en particular, que permitan asignar la categoría mediante la determinación de estrellas para el caso de las empresas hoteleras.

Resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que no todos los países disponen de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos.

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

Existen diferentes tipos de sistemas de categorización que se exponen a continuación:

- I. **Sistemas de ausencias y presencias:** Gran parte de las reglamentaciones consultadas presenta este sistema y consiste básicamente en el cumplimiento obligatorio de una serie de requisitos para las diferentes clases y categorías.  
Este sistema se caracteriza por ser rígido, ya que en que caso de no cumplir con uno de los requerimientos estipulados para una categoría, el establecimiento es encuadrado en una clase inferior.
- II. **Sistemas mixtos:** Aplican el sistema mencionado anteriormente, para garantizar el cumplimiento de cuestiones mínimas e indispensables para la prestación del servicio y emplean un sistema de puntos para determinar las categorías de los Alojamientos. La aplicación de este sistema es más flexible y permite por un lado tener una oferta ordenada, fomentando de este modo a una justa competencia en el sector.
- III. **Sistema de puntos:** En menor escala se ha visto la aplicación solo de sistemas de ponderación, para determinar las categorías.

En Argentina se han desarrollado normas que toman en cuenta estos sistemas de categorización. Existe a nivel nacional la ley N° 18288 promulgada en el año 1970 y su decreto reglamentario N° 1818/76, que regulan los alojamientos turísticos. El país al tener un sistema político federal en el cual las funciones del gobierno están repartidas entre un poder central y un grupo de estados asociados, que conservan una cierta autonomía; cada una de las 24 provincias posee su propia ley de hotelería que se adhiere a la ley nacional sobre el registro hotelero nacional. La normativa que actualmente rige en la provincia de Salta es la ley N° 5155 promulgada en el año 1980 y su decreto reglamentario N° 1125/80 los que regulan el sector. (Ver anexo)

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

En primer lugar se debe determinar que la ley que normaliza los alojamientos turísticos de la provincia de Salta prevé como órgano de aplicación responsable de la regulación al Ministerio de Turismo y cultura de dicha provincia.

El decreto 1125/80 establece un sistema de ordenamiento que consiste en modalidades o clases de alojamiento y categorías para cada una de ellas. Las **modalidades** refieren a la forma o tipo de alojamiento, siendo seis las reconocidas en el decreto, que se enumeran a continuación:

- Hoteles: son establecimientos con una cantidad mínima de diez (10) unidades que brindan servicio de alojamiento en habitaciones individuales, departamentos y/o suites, con baño privado, en el cual se presta el servicio básico de alojamiento con servicios complementarios, conforme a los requisitos que se indiquen para cada categoría.
- Apart – hotel: Aquellos establecimientos que presten al turista 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.
- Hostería: 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 arquitectónico adecuadas al medio natural.
- Motel: Aquellos establecimientos que se encuentren ubicados sobre rutas o caminos, en los cuales se preste al turista 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 habitaciones.
- Residencial: 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.
- Cabañas: : 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 presta al turista el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen.

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

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

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

Estos parámetros serán tomados en cuenta para el establecimiento de nuevos estándares obligatorios y opcionales para cada una de las modalidades, clases y categorías de los establecimientos hoteleros.

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

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

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

## SERVICIOS HOTELEROS

Las leyes dictadas en el campo de la hotelería no son lo suficientemente respetadas y por lo tanto, se observan cambios en los diferentes establecimientos que debieran tener las mismas características y por ende precios. La importancia del establecimiento de un sistema de categorización homogéneo, permitiría al huésped



tomar decisiones con una sola identificación, y también permitirá al Estado una fiscalización y control administrativo más coherente y adecuado.

Además, en aquellos casos en los que dichas categorizaciones tienen en cuenta los aspectos intangibles del servicio, pueden resultar de gran utilidad al usuario, al ofrecer una mayor información sobre la calidad global del producto y del servicio que en cada establecimiento puede ser exigido, siempre conforme a las clasificaciones asignadas. Cada provincia ha establecido algún tipo de legislación en donde se contemplan los requisitos que deben poseer los hoteles, los moteles, y los alojamientos en general para ser categorizados con estrellas, lunas, coronas, entre otros. Sin embargo, en la actualidad se observa un replanteo de estas legislaciones, ya que han caído en desuso debido a las nuevas características de los mercados. El exceso de especialización ha dado impulso a nuevas formas de alojamiento en función de nichos de mercado muy específicos, los que dificultan la estipulación de normas y pautas, claras y uniformes (Gallego, 2005).

La aparición de estos nuevos segmentos y nichos de mercado, se debe a un evidente cambio de concepto que se debe principalmente a que las conductas y comportamientos de los consumidores han evolucionado, como también sus hábitos y costumbres. Entre las principales características podemos mencionar: (González y Talón, 2002)

- Los consumidores poseen un mayor nivel cultural, una mayor experiencia y están cada vez más informados acerca de los destinos turísticos y de las opciones de viaje por tener un acceso más fácil a las fuentes de información.
- Excesivas expectativas de los clientes (confunden la calidad del tour-operador con las infraestructuras del destino/país).
- El cliente busca una mejor relación calidad-precio en los servicios que recibe. Los clientes se están acostumbrando a descensos continuos de precios ("guerra de precios") debido a que la oferta supera a la demanda.
- Su poder de elección aumenta y el acto de compra es más racional y mediato, pues es posible valorar las distintas opciones que se le ofrecen.
- Todo esto hace que sean cada vez más exigentes en sus necesidades y requerimientos.
- En épocas de crisis el cliente parece que sólo valora el precio.
- El turismo de masas afecta negativamente a la "amabilidad/trato de la gente"

Las actividades realizadas en los establecimientos hoteleros son de naturaleza heterogénea. La empresa hotelera está caracterizada por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restauración. Los servicios de hotelería pueden fijarse, en general, dentro del marco siguiente: empresas dedicadas, de

modo profesional o habitual al alojamiento de las personas con, o sin, otros servicios de carácter complementario.

En base a las características particulares que Muñoz Colomina, C.I. (1993) expone para las empresas de servicios en general, así como en los trabajos de Mestres, J.R. (1995), Musa, S.M. y Sanchis, J.R. (1993) y Aguayo, J.M. (1997) es destacable, entre otras, las siguientes características básicas del servicio que prestan los establecimientos hoteleros, teniendo en cuenta que su principal producto es el alojamiento del cliente:

1. En primer lugar, el producto que se ofrece consiste en la prestación de un servicio **no inventariable** una vez ha sido finalizado, aunque sí lo pueda ser en algún momento de su proceso de fabricación. Así pues, una vez obtenido no se puede inventariar para la venta posterior. Es evidente que la mayoría de los servicios tiene una **caducidad inmediata** o instantánea. Esta dificultad o incluso imposibilidad de almacenar el producto o el servicio obliga al hotel a preocuparse por conseguir colocar toda la producción diariamente, puesto que lo que no se vende puede considerarse una pérdida.

2. El servicio no puede ser trasladado al cliente. Debe ser éste quien se desplace al lugar de la prestación del servicio para que pueda venderse. La empresa debe centrar parte de su atención al cliente y adaptar el servicio que ofrece a las circunstancias que condicionan su entorno. Es decir, el servicio o producto se consume en el lugar de producción. En el hotel la prestación de sus servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento.

3. Además, existe una imposibilidad de aumentar la producción (las habitaciones), es decir, si se produce un incremento en la demanda de alojamiento, el hotel no podrá satisfacerla a corto plazo. Es decir, existe una cierta rigidez en este sentido que imposibilita una adaptación rápida a posibles necesidades del hotel.

4. No obstante, los hoteles deben ofrecer una diversidad de servicios importantes para captar a los clientes a la vez que deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse o ajustarse a una variedad amplia de situaciones más o menos previsibles o las diferentes necesidades de cada cliente como, por ejemplo, lavandería, plancha, gimnasio, teléfono, cambio de divisas, etc.

5. Además, otra característica relacionada con el servicio hotelero es la **heterogeneidad** de los productos o servicios que ofrece.

6. El carácter **intangibile** o inmaterial de la mayoría de los servicios hoteleros, es decir, no se pueden tocar representa un inconveniente a tener en cuenta en dos sentidos diferentes:

- El producto se identifica con el servicio mismo que se presta en cada momento. Existe simultaneidad entre el momento de la obtención o “fabricación” del servicio y su consumo por parte del cliente. Por ello, es muy importante el contacto

que se produce entre el prestador del servicio y el consumidor. Es decir, el trato que el conjunto de los recursos humanos del hotel mantiene con los clientes es un punto clave y decisivo. De él depende a menudo la percepción de calidad y satisfacción que estos clientes se formen de la estancia en el hotel. De ahí la importancia que tienen los recursos humanos en este tipo de establecimientos.

- Al mismo tiempo, esta intangibilidad dificulta “la diferenciación de los servicios, de manera que se han de buscar aspectos materiales (palpables, tangibles) que el cliente pueda relacionar con el servicio ofrecido” según Musa Alhasan, S.M. y Sanchis Palacio.

## **CALIDAD, SEGURIDAD E HIGIENE Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Otro de los elementos que es necesario definir es el concepto de indicadores dado que será uno de los resultados que se deberá obtener para la actualización de la ley. González Blasco (1998) define a los indicadores sociales como: la medida estadística de un concepto o de una dimensión de un concepto o de una parte de aquellos, basados en un análisis teórico previo e integrado en un sistema coherente de medidas semejantes, que sirva para describir el estado de la sociedad y la eficacia de las políticas sociales. Los indicadores que se planteen deberán estar relacionados con los conceptos de calidad, seguridad e higiene y gestión ambiental; y ser expresión numérica, cuantitativa de las dimensiones que reflejen.

Es importante definir los conceptos de lo que se traten los indicadores, entre ellos está: la CALIDAD por la importante relación detectada existente entre el alojamiento turístico y el cliente porque éste se halla presente en el proceso de elaboración o prestación del servicio. Desde el principio, el cliente manifiesta su deseo sobre el servicio final que espera adquirir y, en consecuencia, éste debe adaptarse e incluso modificarse durante el proceso de obtención. Ello obliga a que los hoteles deban prestar parte de su atención al cliente y, por tanto, necesiten información sobre sus necesidades, sus gustos, sus costumbres, etc.

En relación a lo anterior, cabe destacar también la importancia que debe darse al concepto de calidad de los productos y servicios que ofrecen los hoteles ante el incremento de la competitividad en el mercado. Este concepto se ha convertido en un objetivo estratégico de las empresas. La calidad es definida por las Normas ISO 9000 como “el grado en que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio) cumple con los requisitos”. Destacando que dentro de estos “requisitos”, las necesidades y expectativas de los clientes cobran un rol fundamental.

Desde la perspectiva vinculada netamente al Turismo, la Organización Mundial del Turismo -OMT- indica que “Calidad en el Turismo” incluye una serie de factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la

accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. Estos factores son considerados comunes y esenciales para cualquier turista y si falla algunos de ellos la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente.

Según Figuerola Palomo, M., en un sistema de calidad total pueden considerarse como elementos necesarios para la aceptación del producto o servicio:

- “la inexistencia de defectos o errores en la prestación o bien producido,
- la realización del control durante el proceso de producción y no “a posteriori”,
- la re inicialización del proceso productivo -cuando se ha observado un fallo para corregir la repetición del defecto y la eliminación de una tendencia peligrosa,
- la observación visual o automática por medio de un sistema riguroso y Científico”.

La calidad en un establecimiento hotelero depende de la destreza y habilidad del equipo humano del hotel, puesto que unas buenas instalaciones o unas habitaciones lujosas no garantizan por sí solo el éxito de la empresa.

*"Cuando una persona desea comprar un coche lo que más le interesa son sus características técnicas. Sin embargo, cuando lo que desea es alojarse en un hotel, la calidad técnica ya viene dada por la categoría del hotel, y lo que realmente le interesa son los "retoques humanos". (...) Por lo tanto, los empleados de los hoteles se enfrentan a un desafío para satisfacer al público y mantener la clientela"*(Alhasan y Palacio, 1993)

Entre los factores importantes de la calidad en turismo a tener en cuenta es la seguridad e higiene en los establecimientos hoteleros dado que su producto es el servicio de la atención personalizada y directa al cliente.

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes.

La seguridad en un hotel se debe considerar desde dos puntos de vista, en primer lugar desde el Huésped del establecimiento, ya que su desplazamiento por motivos turísticos tiene una necesidad básica inconsciente que es la búsqueda de un estado de bienestar integral, por lo que busca una total seguridad durante su desplazamiento y la falta de la misma le genera miedo. El Huésped entiende que la seguridad es una parte intrínseca del servicio en el hotel. En segundo lugar desde el prestador de servicios hotelero, que busca en su posicionamiento en el mercado evitar que su establecimiento sea identificado como un “hotel inseguro”.

De acuerdo a la Ley N° 19.587 la **seguridad e higiene** en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias o de tutela que tengan por objeto:

- a) Proteger la vida, preservar y mantener la integridad sicológica de los trabajadores
- b) Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo
- c) Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que pueden derivarse de la actividad laboral.

Además, será fundamental que dichos establecimientos cumplan con las disposiciones de seguridad e higiene establecidas en el artículo N° 22 del Convenio Colectivo de Trabajo N°125/90 para la actividad hotelera y gastronómica.

Por último también se tendrá en cuenta el concepto de **turismo sostenible**, que fue ampliado por la OMT en agosto de 2004, ofreciendo una definición más conceptual:

- 1) Dar un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos, y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Las Normas ISO 14.000 para el **sistema de gestión ambiental** aseguran el cumplimiento de estándares de gestión y desempeño ambiental. Éstas son normas voluntarias y genéricas pues la empresa decide libremente sobre su adopción y se aplican a cualquier organización, grande o pequeña, cualquiera sea su producto o servicio, en cualquier sector de la actividad, y tanto si se trata de una empresa privada, como de la administración pública o de un departamento del gobierno.

La ISO 14000 se ocupa de la manera en que la empresa desarrolla sus actividades y no se ocupa, al menos de manera directa, de los resultados de dichas actividades. O sea se involucra con los procesos y no con los productos de la empresa. Indudablemente la manera en que la organización gestiona sus procesos afectará el producto final. En este contexto el sistema de gestión ambiental permitirá asegurar que se ha hecho todo lo necesario para minimizar el impacto adverso sobre el medio

ambiente al tomar consideración la incidencia sobre los recursos naturales y la contaminación ambiental durante los procesos productivos y el ciclo de vida del producto, incluyendo su destino final.

Las normas ISO 14000 definen al Sistema de Gestión Ambiental como *“aquella parte del sistema de gestión global que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental”*.

## *MARCO METODOLÓGICO*



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

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

- Unidad de análisis.
  - Tipo de diseño de investigación.
  - Método de investigación.
  - Fuentes de datos.
  - Diseño muestral. (en los casos que sea necesario)
  - Instrumentos de relevamiento de la información.
  - Procesamiento de la información.
- 
- **Objetivo 1: Analizar las leyes provinciales argentinas y sus decretos reglamentarios, y leyes internacionales de categorización hotelera, para reconocer los aspectos que coincidan con las necesidades actuales del sector.**

La unidad de análisis de este objetivo serán leyes internacionales y provinciales de categorización hotelera, éstas últimas de una actualización no mayor a 15 años. Estas leyes corresponderán a las de las provincias de Buenos Aires, Córdoba, La Rioja, Santa Cruz, Rio Negro y sus decretos reglamentarios.

Las variables fundamentales que se evaluarán, serán los elementos y servicios que se exigen para cada categoría de alojamiento en las diferentes leyes provinciales. Para ello se elaborara una tabla por cada departamento de los establecimientos hoteleros según la normativa establecida en las leyes de alojamientos relevadas. De esta manera se podrá desarrollar un análisis sobre cada uno de los aspectos haciendo reconocimiento de aquellos que coincidan con las necesidades actuales del sector.

El diseño de la investigación que se aplicará será el descriptivo de manera que permita conocer las características de las leyes provinciales de alojamiento. En base a esta información se pretende evaluar los aspectos que responden a las necesidades actuales del sector y sean importantes a la hora de seleccionar un alojamiento de acuerdo a las necesidades y deseos de la demanda.



El método de investigación aplicado será cualitativo permitiendo conocer las características exigidas por cada una de las leyes provinciales de alojamientos y aquellas características que el turista considera más importantes o que deben estar presentes para la selección de un alojamiento.

La fuente de datos que se utilizará será secundaria, a través de la elaboración de una tabla comparativa de las diferentes leyes provinciales anteriormente mencionadas.

- **Objetivo 2: Identificar los indicadores que permitan la evaluación de la categorización acorde a los estándares internacionales en cuanto a normas de calidad, higiene y seguridad y sistemas de gestión ambiental.**

Para este objetivo la unidad de análisis estará dada por Normas de Calidad, Seguridad e Higiene y sistema de Gestión Ambiental nacionales e internacionales. Los agentes del sector público y actores del sector privado, empresarios hoteleros o gerentes, también serán parte de la unidad de análisis dado que son quienes pueden ofrecer la información más valiosa acerca de la factibilidad de aplicación de normas y los impedimentos para lograr la normalización del sector.

El diseño de la investigación ha aplicar será exploratorio para poder conocer en profundidad los requerimientos de las normas a nivel nacional e internacional y las opiniones de los actores clave de la industria turística (funcionarios (control) y empresarios (implementación) sobre obstáculos para lograr la normalización del sector hotelero en la provincia de Salta, ya sea por su implementación o su dificultad para su control.

La fuente de datos será secundaria a través del relevamiento de normas de:

- Calidad: IRAM, Sistema de Argentino de Calidad Turística (SACT), ISO 9000.
- Seguridad e higiene: Ley nacional de seguridad e higiene N°19.587/72, manual de seguridad e higiene en hotelería y gastronomía de FEHGRA, OSHAS 18.000.
- Desarrollo Sostenible: Plan Estratégico de Turismo Sustentable PFETS, Sistemas de gestión EMAS, ISO 14.000.

Serán fuentes primarias las entrevistas personales en profundidad a los actores del Ministerio de Cultura y Turismo de Salta, Cámara Hotelera Argentina y Municipalidad de Salta, utilizando preguntas abiertas para indagar en los conocimientos y opiniones personales de los entrevistados con el objetivo de conocer su punto de vista. Los datos que se recabarán serán fundamentalmente de opinión.

- **Objetivo 3: Obtener un diagnóstico sobre la situación real de los servicios de alojamiento hoteleros en la provincia de Salta, para evaluar los aspectos de las categorías que serán necesarios ajustar.**

Con respecto a este objetivo, la unidad de análisis está integrada por los alojamientos hoteleros categorizados de la provincia de Salta que figuran en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos en el marco del decreto 1125/80. Las variables que se evaluarán en cada uno de ellos son las que el decreto citado previamente establece como requisitos para cada modalidad y categoría de alojamiento, que se relacionan, a características de los servicios ofrecidos, características constructivas del objeto, características dimensionales de los sectores identificados como componentes del objeto, equipamiento básico ofrecido y servicios técnicos ofrecidos.

Se llevará adelante un estudio de tipo descriptivo y cuantitativo que permita conocer las características de los alojamientos que se seleccionen para ser parte de la muestra, reconociendo cuales son los factores de categorización que no son respetados por los mismos y cuáles deben ser ajustados.

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

Con respecto a la definición de la muestra, se realizará un muestreo probabilístico dado que su principal ventaja es la representatividad de la misma. La muestra objetivo para este caso serían tres alojamientos de cada categoría y modalidad de la provincia de Salta que figuran en el registro creado por la ley N°5155 de hotelería.

En función de lo previamente nombrado, el muestreo se realizaría de la siguiente manera: primero se identificara la totalidad de los alojamientos que figuran en el registro provincial; luego se clasificarían según las modalidades o clases de alojamiento; posteriormente se harían una subdivisión de estos estratos en categorías; y por último se seleccionarían de cada uno de estos subgrupos tres (3) alojamientos a investigar teniendo en cuenta su emplazamiento en destinos turísticos.

Para el registro de esta información se utilizarán como guía, las fichas de relevamiento de alojamientos establecidas por Lía Domínguez de Nakayama aunque

utilizando los parámetros de categorización exigidos en el decreto 1125/80. Se complementará esta información a través de la observación directa del entorno.

El procesamiento de los datos se realizará a través de conclusiones que permitan definir qué parámetros de categorización son respetados y aquellos que no, para poder definir posteriormente los factores a ajustar.

- **Objetivo 4: Establecer nuevos estándares obligatorios y opcionales para cada una de las modalidades, clases y categorías de los establecimientos hoteleros.**

Este objetivo se llevará adelante tomando como base los datos recolectados para los 3 objetivos previos.

Teniendo en cuenta esta información se pretende finalmente terminar en la redacción de una propuesta de actualización de la ley N°5155 y su decreto reglamentario 1125/80 con su fundamentación correspondiente. A fin de lograr la normalización del sector hotelero en la provincia de Salta, conforme a las necesidades del sector, de la demanda y principalmente a las Normas de seguridad e higiene, calidad y gestión ambiental.

## *ANÁLISIS NORMATIVO*



## ANÁLISIS DE LA NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL DEL SECTOR HOTELERO

La actividad turística ha evolucionado en Argentina y en el mundo durante estas últimas 4 décadas, quedando el marco legal nacional desactualizado. Muchas modalidades de alojamientos nuevas han surgido durante dicho periodo y como no se encuentran clasificadas por la ley Nacional, los Estados provinciales no pueden ejercer su control sobre los mismos.

En la provincia de Salta la actividad hotelera continúa regulada por el Decreto N° 1125/80, que determina que quién será el organismo de aplicación del presente proyecto es la Dirección Provincial de Turismo (actualmente Ministerio de Turismo de Salta) que crea el Registro Provincial de Alojamientos turísticos y tiene a su cargo la clasificación de los mismos.

La primera referencia de la Provincia de Salta encontrada en lo que respecta a la categorización y clasificación de alojamientos turísticos, es el Decreto N° 1125, dictado el 14 de Agosto de 1980.

El mencionado Decreto, desarrolla a través de diferentes capítulos, lo que se detalla a continuación a modo de síntesis:

- **Condiciones generales:** define el órgano de aplicación del reglamento a la Dirección Provincial de Turismo. El establecimiento que quiere funcionar como alojamiento turístico deberá inscribirse en el registro provincial de alojamientos previa homologación en la clase y categoría correspondiente a los requisitos que establece la Reglamentación. Define Alojamientos Turísticos como: *“Aquellos establecimientos en los cuales se presta a turistas el servicio de alojamiento, mediante contrato, por un periodo no inferior a la de una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios”*.
- **De la clasificación:** establece como clase de establecimientos hoteleros a los siguientes, en atención a la calidad de las comodidades y servicios que prestan a los usuarios:
  - Hotel: 1 a 5 estrellas
  - Motel: 1 a 3 estrellas
  - Hostería: 1 a 3 estrellas
  - Cabaña: 1 a 3 estrellas
  - Residenciales: “A” y “B”
  - Apart hotel: única categoría
- **De las definiciones:** define a los efectos de esta reglamentación todas las clases anteriormente mencionadas.

- **De los servicios:** este capítulo define los términos relacionados a los servicios como tipos de habitación, tipo de pensiones y baños privados y comunes. Además fija los lapsos de apertura de los lugares de comida.
- **De las clasificaciones:** menciona los requisitos mínimos y generales a todos los establecimientos y aclara que las medidas que se estipulan en el reglamento son complementarias a los que rigen los códigos de edificación vigentes en el lugar de construcción de los establecimientos. También dentro de este capítulo se enuncian los requisitos mínimos para cada clase y categoría.
- **Del Régimen de tolerancias:** se fijan tolerancias para aquellos establecimientos construidos con anterioridad a la puesta en vigencia del decreto Nacional N°1818/76. También se menciona el Registro de Casas de Familias que por necesidad y urgencia se puedan habilitar transitoriamente para atender la falta de plazas en el resto de los establecimientos, determinando los requisitos mismos para las mismas.
- **De la habilitación y registros:** estipula la documentación que deben presentar los interesados para que su establecimiento sea habilitado y registrado en el Registro Provincial de alojamientos Turísticos y en el Registro Hotelero Nacional, para luego ser clasificado y categorizado.
- **Del consejo asesor:** define quienes deben formar parte de él y las funciones a cumplir de asesoramiento y/o recomendación sobre clasificación, recategorización, excepciones de clasificación, aplicaciones de sanciones por infracción y toda otra que tenga relación con la actividad.
- **De las reservas:** detalla el proceso en este tema en situaciones particulares con diferentes agentes (agencias de viaje, huéspedes) y establece los derechos de los encargados de los establecimiento.
- **De las tarifas:** define las temporadas y los criterios que se deben adoptar al momento de establecer las tarifas y la vigencia de las mismas.
- **Del régimen sancionatorio:** Asigna a la Dirección Provincial de Turismo como organismo encargado de aplicar las sanciones. Define los tipos de sanción y el valor y/o duración de las mismas.
- **De las inspecciones:** Asigna a la Dirección Provincial de Turismo las funciones de inspección y contralor de los establecimientos y los obliga a tener a disposición del público un libro de quejas rubricado.
- **Disposiciones generales:** complementan a la presente reglamentación con diversos puntos que hacen al servicio como extravíos de valores, daños a las instalaciones, tenencia de animales, camas suplementarias, condiciones de las habitaciones al ingreso del huésped, sistemas de oscurecimiento, facturación hacia los pasajeros, uso de camas cuchetas,

el uso exclusivo de denominaciones específicas, indulgencias en cuanto a construcción o prestación del servicio, derecho de admisión y lo referente a proyectos de construcción.

- La clasificación de los apart hoteles, no es contemplada en la reglamentación N° 1125/80.

Con el correr de los años surgieron nuevos tipos de alojamiento lo que llevó a la ampliación del marco regulatorio para alojamientos turísticos. Por lo mencionado anteriormente, en Noviembre de 2011 el Ministerio de Cultura y Turismo reglamentó mediante la Resolución N° 446/11 la actividad de alojamiento para la clase de Hoteles Boutique, el cual debe brindar al turista el servicio de alojamientos con prestaciones equivalentes o superiores al de un hotel cuatro estrellas.

La Resolución N° 446/11 distingue a los Hoteles Boutiques por la *"excelencia en todos sus aspectos arquitectónicos, decorativos, categoría de su personal, la atención de los mismos, el profesionalismo"*, *"un indicador importante es el personal con que cuenta el establecimiento"*. Se trata de *"crear una marcada diferencia del servicio, del trato, la decoración y el entorno"*, *"ésta categoría tiene un marcado servicio de excelencia"*.

La actividad de este tipo de alojamiento se estructura de la siguiente manera:

- **Capacidad y superficies:** determina la capacidad mínima y máxima de los establecimientos y las superficies mínimas de las habitaciones y baños.
- **Mobiliario y equipamiento:** enumera todo lo que debe tener la unidad mínimamente para el desarrollo de la prestación.
- **Servicios:** enumera los servicios básicos a ofrecer a los clientes.

También mediante la Resolución N° 4764/11 se modificó el inciso c) y se incorporó el ítem 9 al inciso k) del artículo 9° redactado de la siguiente manera:

c) Contar con central telefónica y servicio telefónico en las habitaciones

k) Contar con un mínimo por cada treinta habitaciones, de una habitación para personas con capacidades diferentes.

En la última década, una parte importante de las provincias argentinas han tomado la iniciativa de legislar con firmeza sobre la categorización y clasificación hotelera, que no solamente solucionan un vacío legal, sino que también incorporan nuevas modalidades de alojamiento como los hostels, los bed & breakfast o las fincas rurales turísticas, como así también sustentan su criterio clasificatorio y de categorización en la cantidad y calidad de servicios asociados al alojamiento, alejándose del viejo criterio que otorga la categoría basándose en dimensionamiento físico y superficie.

De los diferentes documentos consultados en materia de categorización de alojamientos turísticos a nivel internacional y nacional, habiéndose tenido en cuenta

aspectos tales como: una actualización no mayor a 10 años para leyes provinciales, calidad, accesibilidad y medio ambiente, surge una diversidad de sistemas que se exponen a continuación:

### **Realidad a Nivel Internacional**

Cabe resaltar que la elección de los Sistemas de Categorización a nivel Internacional de Brasil, Chile, Costa Rica, Austria y Reino Unido fue dada por la observación de una marcada tendencia, sobre todo en países Europeos a sistemas o programas de categorización de aplicación voluntaria u optativa y por la atención a cuestiones de calidad, medio ambiente y necesidades de los huéspedes; indicadores establecidos en el segundo objetivo del trabajo final de grado.

## **1. BRASIL**

El Sistema Oficial de Clasificación de Alojamientos de Brasil es un instrumento de promoción para el desarrollo de la industria hotelera y se basa en la clasificación, categorización y calificación de los Establecimientos, por medio de estrellas, de acuerdo a las condiciones de confort, comodidades y servicios para atención de los huéspedes. La adhesión al sistema es un acto voluntario por parte de los propietarios de los Alojamientos Turísticos y tiene aplicación en la totalidad del territorio nacional. La clasificación solo contempla dos tipos de unidades habitacionales: apartamento y suite. El primero consiste en un espacio para pernoctar, de unos exclusivo del huésped, con baño privado; el segundo, además de lo mencionado debe contar con una sala de estar.

Las categorías son representadas por estrellas y se denominan:

<i>Súper Lujo</i>	*****
<i>Lujo</i>	*****
<i>Superior</i>	****
<i>Turístico</i>	***
<i>Económico</i>	**
<i>Simple</i>	*

El sistema de clasificación se grafica mediante una matriz, cuyos ítems tienen por objetivo atender las expectativas de los huéspedes en relación a los establecimientos. La matriz se organiza de acuerdo a los siguientes contenidos:

- Generales:

Aspectos legales, Seguridad, Salud, Higiene, Conservación y mantenimiento,



Atención de los huéspedes

- Por sectores del alojamiento

Portería/recepción, Accesos y Circulaciones, Sector habitacional, Áreas Sociales, Comunicaciones, Alimentos y bebidas, Ocio, Convenciones, Servicios adicionales,

Cuidado del Medio Ambiente

Cada uno de estos contenidos se desagrega para abarcar en detalle los requisitos con los que debe cumplir, para cada categoría, un alojamiento turístico. Asimismo, el reglamento, cuenta con un Anexo que tiene como fin explicar el significado de cada ítem y el modo de considerarlo.

## 2. CHILE

La Norma Chilena Oficial, NCh2760.Of2003, tiene por objeto establecer la clasificación y terminología utilizada en los establecimientos de alojamiento turístico.

Contempla las siguientes clases, categorías y tipologías:

CLASE	CATEGORÍA	TIPOS
Hotel	*****	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ciudad o urbano</li><li>• Costa (marítima o lacustre)</li><li>• Montaña</li><li>• Campo</li><li>• Termal</li><li>• Otros</li></ul>
Resort		
Hostería		
Motel o Cabañas		
Apart Hotel		
Lodge	***	
Hostal o residencial		
Hospedaje familiar o B&B		
Albergue o refugio		
Recintos de campamento o Camping.		

Si bien en esencia no se diferencia de las clasificaciones convencionales, presenta aspectos organizacionales que se adecuan al funcionamiento de las empresas hoteleras actuales y a la satisfacción de los huéspedes, sin dejar de lado la importancia del medio ambiente y el manejo de las áreas no visibles. Un ejemplo de esto es la aplicación de manuales de procedimientos para todas las funciones del hotel y para la atención del personal tanto interno como externo, mediante la capacitación o manejo de sugerencias y reclamos, respectivamente.

### 3. COSTA RICA

La hotelería de Costa Rica se agrupa de acuerdo a la gama de servicios que el establecimiento ofrece al huésped: Servicio Completo, Servicio Limitado y Servicio Restringido o Mínimo. No se toma en cuenta el número de habitaciones de un establecimiento, ni su nombre, ni su tamaño a la hora de agruparlo ni de asignarle su clasificación.

Este país cuenta con un “Manual de clasificación Hotelera” que se basa en un sistema de puntaje y que contiene los requisitos a cumplir para que un establecimiento reciba cierto número de puntos, instrucciones para los inspectores, formulario de evaluación a ser llenado por los inspectores, formulario sobre el ambiente y acceso a personas con capacidad física restringida y formularios-resumen de las evaluaciones a aplicar.

### 4. AUSTRIA

La normativa fue creada en los años 90, basándose en un estudio de mercado extensivo sobre las expectativas y las necesidades de los turistas en relación con los alojamientos hoteleros. Es voluntaria. Cabe resaltar que, no siendo obligatoria, alrededor de un 70% de los establecimientos austriacos están clasificados.

La normativa establece cinco categorías distintas de establecimientos hoteleros, que van desde los de 1 estrella a los de 5. Los criterios mínimos que se tienen en cuenta para la clasificación de los establecimientos son plenamente objetivos. Se analizan aspectos como: los servicios (restauración, recepción, servicio de lavandería, servicio de habitaciones), las habitaciones (dimensiones, telecomunicaciones, material audiovisual, baños) o las instalaciones (ascensores, zonas nobles, garajes).

### 5. REINO UNIDO

En 2006 se optó por crear un sistema común de clasificación aplicable en Inglaterra, Gales y Escocia bajo el nombre de “National Standards of the Quality Assurance”. Este sistema unificado, permitiría una más fácil comprensión por parte de los usuarios y fomentaría una mayor seguridad para ellos.

#### **Realidad a Nivel Nacional**

En el marco nacional las leyes actualizadas hace menos de 15 años que regulan los Alojamientos Turísticos son:

- a) El decreto N°659/07 de la provincia de Buenos Aires,
- b) El decreto N° 1359/00 de la provincia de Córdoba.
- c) El decreto N° 157/2011 de la provincia de la Rioja,

- d) El decreto N°657/03 de la provincia de Rio Negro,
- e) El decreto N°2185/09 de la Provincia de Santa Cruz.

A continuación se describen brevemente los decretos y la fundamentación de la necesidad de actualización de los mismos.

## **A. BUENOS AIRES**

El decreto 659/07 de la provincia de Buenos Aires reglamenta la Reclasificación y Recategorización de Alojamientos Turísticos. La actualización del Decreto 3030/77 surge de la percepción de que el turismo se ha convertido en un sector económico consolidado en la totalidad del extenso territorio de la Provincia, por lo cual consideraron la necesidad de adaptar las estrategias de comercialización y de posicionamiento a las necesidades del mercado, en función de la presentación de las ofertas turísticas concebidas como productos.

La norma está dirigida a ordenar aspectos físicos y operacionales del alojamiento turístico, receptando modalidades del mercado y procurando orientar a los consumidores para que puedan resguardar sus derechos; a los empresarios respecto a pautas mínimas, uniformes y básicas tendientes a facilitar decisiones en la ejecución de las acciones y proyectos y a la autoridad de aplicación para que haga cumplir las pautas establecidas en la inteligencia que el resguardo de la equidad protege conductas intencionadas en el desarrollo y en el potenciamiento de la actividad turística.

Los parámetros utilizados para categorización de los alojamientos hoteleros tienen como fundamento brindar pautas uniformes y mínimas tendientes a otorgar un piso desde donde parta tanto la orientación al empresario que requiere de una referencia para utilizarlo como marco de competitividad sobre la que instrumentará su actividad, como a los usuarios para utilizarlo en los procesos de comparación para su evaluación. Por lo que resulto necesario dictar las pautas reglamentarias que permitan el cumplimiento de la obligación en forma sistemática y ordenada.

La norma establece 2 tipologías de alojamientos turísticos:

- 1) Alojamiento Turístico Hotelero: Comprende los brindados en modalidades tales como: Hotel, Apart Hotel, Cabañas o Bungalows, Hostería u Hostal y Residencial u Hospedaje.
- 2) Alojamiento Turístico Extrahotelero: Incluye las siguientes tipologías: Albergue de la Juventud (Hostel), Cama y Desayuno (Bed & Breakfast), Alojamiento Turístico Rural, Casas o Departamentos, Casa de Familia, entre otros.

Quedando excluido del ámbito de aplicación de la norma el alojamiento en los llamados Hotel Alojamiento, Albergue Transitorio o similares.

Establece que los alojamientos turísticos se clasifican de la siguiente manera:

**1) ALOJAMIENTO TURÍSTICO HOTELERO:**

- a) Hotel: Una a Cinco estrellas.
- b) Apart-Hotel: Una a Cinco estrellas.
- c) Hostería: Una a Tres estrellas.
- d) Residencial: "A" y "B"
- e) Cabañas o Bungalows: Una a Tres estrellas

**2) ALOJAMIENTO TURÍSTICO EXTRAHOTELERO: (no categorizables)**

- a) Albergues De La Juventud – Hostel.
- b) Cama Y Desayuno – Bed & Breakfast.
- c) Alojamiento Turístico Rural.
- d) Casas O Departamentos.
- e) Casa De Familia.

La autoridad de aplicación es la Secretaria de Deporte y Turismo de la provincia de Buenos Aires, a quien le corresponde la clasificación de los alojamientos turísticos. Realiza el encuadramiento de cada establecimiento de conformidad a la normativa, incluso de aquellas nuevas formas de alojamiento que puedan incorporarse o desarrollarse como consecuencia de la evolución de la actividad. Para ello tiene en cuenta los diferentes alojamientos turísticos, además de lo prescripto en la reglamentación, los servicios que prestan, la antigüedad de la edificación y su mantenimiento, su funcionalidad y el estado general del edificio, el acondicionamiento y la decoración general, la conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias y eléctricas.

A su vez en la categorización se valoran circunstancias tales como elementos diferenciales, condiciones, cualidades o características distintivas en las prestaciones y en el edificio destinado a alojamiento turístico.

Además la Autoridad de Aplicación contempla en la categorización de cualquier establecimiento de alojamiento turístico la posibilidad de otorgar un nivel SUPERIOR. El mismo se otorga cuando el establecimiento, habiendo alcanzado previamente la categoría respectiva, reúne además un número mínimo de puntos conforme a los parámetros establecidos en el listado de servicios, instalaciones y criterios de calidad puntuables.

Para cada categoría se establece el siguiente nivel mínimo de puntos:

Una (1) estrella: .....mínimo de cincuenta (50) puntos

Dos (2) estrellas: .....mínimo de setenta (70) puntos

Tres (3) estrellas: .....mínimo de noventa (90) puntos

Cuatro (4) estrellas: ....mínimo de ciento veinte (120) puntos

Cinco (5) estrellas: .....mínimo de ciento sesenta (160) puntos

## **B. CÓRDOBA**

En la Provincia de Córdoba se aplica el Decreto N° 1359/00. Esta reglamentación otorga la clase y categoría de los establecimientos teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Asimismo cada establecimiento, independientemente de su categoría, puede recibir la denominación de Complejo Especializado de acuerdo a características distintivas como por ejemplo: spa, deportivo, recreativo, rural, etc.

Si bien esta normativa considera aspectos cualitativos de los establecimientos no admite compensaciones en caso de no cumplir con alguno de los requisitos.

Dicha normativa adopta las siguientes clases (modalidades) de alojamiento:

- a) Hotel: Una a Cinco estrellas.
- b) Apart-Hotel: Una a Tres estrellas.
- c) Hostería y/o Posada: Una a Tres estrellas.
- d) Motel: Una a Tres estrellas.
- e) Hostal: Una a Tres estrellas.
- f) Residencial: A, B y C.
- g) Albergues: Única Categoría.
- h) Apart-Cabañas: Una a Tres estrellas.
- i) Conjunto De Casas Y Departamentos:
- j) Complejo Turístico: Una a Tres estrellas.
- k) Complejo Especializado: Única Categoría.

## **C. LA RIOJA**

En 2010 la provincia de La Rioja presentó su proyecto de Ley Provincial de Alojamientos Turísticos N°8819. El Secretario de Turismo de dicha provincia, Álvaro Del Pino sostuvo que con esa legislación se busco proteger al sector y permitir

construir una Rioja Turística con reglas claras y seguridad jurídica para quienes ya venían trabajando por el turismo.

En dicha normativa se plasmó la visión de todos los actores, públicos y privados, mediante el consenso y la articulación armónica de intereses. Se basó en la posición definida por el Estado, quien definió a la actividad turística como una actividad estratégica y prioritaria para la Nación.

En la Ley provincial de Alojamientos Turísticos N°8819 se define:

1. La autoridad de aplicación de dicha Ley y sus funciones y atribuciones.
2. Los sujetos de aplicación de la ley.
3. Define y clasifica a todas aquellas modalidades de alojamientos turísticos existentes hoy en el mundo, de modo tal que ninguna modalidad quede fuera de dicha ley.
4. Sobre cada una de las tipologías de alojamiento clasificadas, establece un sistema de categorización basada en una serie de criterios, donde se contemplan aspectos generales para todas las tipologías y categorías y estándares de servicio, estándares técnicos, de seguridad, de accesibilidad y de sustentabilidad ambiental, particulares según cada categoría.
5. Crea un Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos, dentro del marco del Consejo Consultivo de Turismo y define sus funciones eminentemente consultivas.
6. Crea un Registro Provincial de Alojamientos Turísticos, donde el ciento por ciento de los alojamientos debe registrarse y habilitarse.
7. Fija los lineamientos para la fiscalización y control de los alojamientos.
8. Fija el régimen de sanciones al incumplimiento de dicha ley.
9. Establece un mecanismo para la adecuación de los establecimientos existentes a la nueva normativa.
10. El reglamento técnico de la ley define figuras especiales como las modalidades de congresos y convenciones, ecológicos, de campo o rurales, spas, resorts, refugios de montaña entre otros.
11. Establece las condiciones de reserva de alojamiento turístico, del régimen tarifario y la comunicación de las mismas.

La norma establece que los establecimientos en los que se presta el servicio de alojamiento turístico son clasificados y categorizados a efectos de que los usuarios tengan una clara comprensión de sus características y de las prestaciones que en ellos se brindan.

- a) Hotel: Una a Cinco estrellas.
- b) Hostería o Posada: Una a Cinco estrellas.
- c) Apart-Hotel: Una a Tres estrellas.
- d) Cabaña: Una a Tres estrellas.
- e) Residencial, Hospedaje u Hostal: “A”

- f) Bed & Breackfast o Casa de huéspedes: única categoría,
- g) Hostel: única categoría,
- h) Camping y/o Autocamping: única categoría,
- i) Casas y/o Departamento Turístico: única categoría,
- j) Finca Turística: única categoría.

Además incorpora el término Modalidad, que constituye un criterio complementario de identificación del establecimiento de carácter voluntario y de interés para el usuario. Su utilización debe ser autorizada por La Secretaría de Turismo.

- a) Congresos y Convenciones,
- b) Deportes y Recreación,
- c) Ecológico,
- d) Rural o de campo,
- e) Spa,
- f) Termal,
- g) Casino,
- h) Resort,
- i) Motel,
- j) Refugio de montaña,
- k) Lodge de caza y/o pesca,
- l) Enoturístico.

## **D. RÍO NEGRO**

El decreto N°657/03 de la provincia de Río Negro surgió de la necesidad de que la legislación anterior en materia de alojamientos turísticos no presentaba una concepción integral y tampoco reflejaba la importancia y la complejidad que ha cobrado la prestación de servicios dentro de la oferta alojativa. Como manifestó la Secretaria de Estado de Turismo rionegrina *“Las corrientes turísticas internacionales que en forma creciente se dirigen a nuestro territorio, ponen en evidencia la necesidad de contar con un marco legal adecuado, que impulse la equiparación del nivel de la infraestructura y de los servicios existentes a los países más exitosos en materia turística y que promuevan una concepción moderna de los nuevos emprendimientos ; que la segmentación de la oferta debe permitir, tanto para clientes nacionales como internacionales, identificar claramente la complejidad del servicio ofrecido e incorporar terminología para la incontestable identificación de los productos turísticos.”*

Con el fin de promover la participación del sector turístico y añadir operatividad y eficacia en los procesos de clasificación de alojamientos turísticos, se promovió la creación de una Comisión Mixta de Revisión de Clasificación y Categorización.

Los objetivos de modernizar la normativa fueron:

- La implementación de un sistema de gestión de calidad que proporcione la diferenciación de la oferta alojativa provincial;
- Sea una herramienta de gestión empresarial enfocada a la satisfacción de los clientes y mejora continua de la Calidad realizada y percibida;
- Que sea distintivo de excelencia en calidad, debiendo encuadrarse en el estándar internacional, es decir la Norma ISO 9001-2000.

En conclusión, la provincia de Río Negro definió el crecimiento turístico como una herramienta estratégica para el desarrollo de la Provincia, para lo cual fue menester entonces, poner en valor la variada gama de atractivos disponibles. Para ello consideraron imprescindible la reconversión de la oferta de alojamiento para producir el salto cualitativo que se adaptase a la demanda. Siendo necesario adecuar el conjunto normativo, para que dé marco y promueva el desarrollo de la actividad. La normativa estableció plazos acordes a las tareas a realizar y ofreció la alternativa de modernización y diferenciación mediante la implementación de valores intangibles y la personalización del servicio.

Todo esto lo hicieron con la convicción que dicha política tendría un impacto directo en el desarrollo de los destinos turísticos rionegrinos, dado que la mejora en la calidad de los servicios repercutiría directamente como un estímulo sobre la demanda; promoviendo la mejora y el crecimiento del equipamiento y traduciéndose en la generación de empleos y en el fortalecimiento de las economías locales y en un nuevo ciclo del proceso de crecimiento que se caracterizaría por su tendencia a sostenerse en el tiempo.

En el decreto N° 657/03 todos los establecimientos de alojamiento turístico responderán a la clasificación básica y obligatoria por tipos y categorías.

Entendiendo por **Tipo** al conjunto de características distintivas de la infraestructura y de los servicios que presta un establecimiento. La **categoría** es la escala jerárquica para identificar la complejidad de la infraestructura y de los servicios disponibles en los establecimientos. Para su identificación se utilizarán las estrellas, en un máximo de cinco (5) hasta mínimo de una (1) estrellas.

Los establecimientos de alojamiento se clasifican en los siguientes grupos:

- a. Tipo 1: H (Hoteles): Una a Cinco estrellas.
- b. Tipo 2: AH (Apart hoteles): Una a Cinco estrellas.

Se establece categoría única para los siguientes tipos:

- a. Tipos 3: B&B (Bed & Breakfast o Residencial u Hospedaje),
- b. Tipo 4: A (Albergues o Hostels o hostales),



- c. 5 CAT o DAT (Casas o Departamentos de alquiler turístico) y
- d. Tipo 6: C (Camping).

Además incorpora los términos Especialización y la Modalidad, que constituyen un criterio complementario de identificación del establecimiento de carácter voluntario y de interés para el usuario. Su utilización debe ser autorizada por La Secretaría.

Entendiendo por **especialización** la capacidad demostrada por un establecimiento de disponer de infraestructuras y de servicios suficientes para atender con profesionalidad determinadas demandas.

Son **modalidades** conforme la ubicación, características de los servicios prestados y morfología del diseño arquitectónico las siguientes:

- a) Motel,
- b) Hosterías,
- c) Cabañas y
- d) Bungalows

## **E. SANTA CRUZ**

El Decreto N°2185/09 de la Provincia de Santa Cruz es una actualización del Decreto N°204/80, 650/82, 586/85 y 1892/89. El manual de recategorización nació por iniciativa del Gobierno Provincial, quien pretendió contemplar los parámetros de categorización que privilegian aspectos físicos constructivos acordes a la época, por lo que fue considerado necesario actualizar la antigua reglamentación, teniendo en cuenta la calidad del equipamiento y los servicios de clasificación y categorización, buscando su adaptación a los nuevos avances experimentados en el sector.

A tales efectos, se indicó que esta reglamentación busca la aplicación de normas de excelencia en los servicios al turista y en sus procesos, por lo que con la misma se pretendió armonizar criterios al momento de categorizar, lo que indefectiblemente lleva a contar con una oferta homogénea en los servicios de alojamiento.

En este sentido, se persiguió el objetivo de desarrollar y consolidar políticas turísticas activas, que integraran a todas las comunidades de Santa Cruz, y que convirtiesen a la Provincia en un destino posicionado nacional e internacionalmente por la diversidad, sustentabilidad, accesibilidad y calidad de los recursos turísticos, como resultado del trabajo conjunto de los actores público, privado y académico.

El manual de recategorización incorpora conceptos innovadores como ser la calidad, facilidades para discapacitados, seguridad y otras cosas que la reglamentación anterior no contemplaba. En este proyecto aparecen denominaciones como Complejo Turístico, Spa, Albergues turísticos, Hostels que ciertamente vienen a relacionarse con la nueva terminología del turismo actual.

*“En los tiempos que corren, ya no estamos hablando de la cantidad de habitaciones sino más bien de la calidad de servicio, facilitando que los hoteles asciendan a una mayor categoría”,* concluyó Alexis Simonovic, Secretario de Turismo de la provincia de Santa Cruz.

El decreto N° 2185/09 establece las clases y categorías en las cuales podrán encuadrarse los Alojamientos Turísticos de carácter obligatorio y que deben ser requeridas por los interesados previo a la habilitación del establecimiento.

- a. Hotel: Una a Cinco estrellas.
- b. Motel: Una a Cinco estrellas.
- c. Hostería: Una a Cinco estrellas.
- d. Cabaña: Una a Cinco estrellas.
- e. Apart Hotel: Una a Cinco estrellas.
- f. Residencial turístico u Hospedaje: A y B
- g. Albergue turístico u Hostel: Superior y Estándar
- h. Casas y Departamentos de alquiler temporario: A y B

## CUADRO DE CATEGORIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN HOTELERA EN ARGENTINA

En el siguiente cuadro se comparan todas las modalidades de alojamientos turísticos existentes en los seis Decretos de categorización hotelera provinciales elegidos para el desarrollo del trabajo.

CLASES	Ley de Salta	Ley de Buenos Aires	Ley de Córdoba	Ley de La Rioja	Ley de Río Negro	Ley de Santa Cruz
HOTELES	1 a 5 estrellas					
APART HOTEL	Única Categoría	1 a 5 estrellas	1 a 3 estrellas	1 a 3 estrellas	1 a 5 estrellas	1 a 5 estrellas
RESIDENCIAL	A y B	A y B	A, B y C	A	-	A y B
HOSTERIA	1 a 3 estrellas	1 a 3 estrellas	1 a 3 estrellas	1 a 5 estrellas	-	1 a 5 estrellas
MOTEL	1 a 3 estrellas	-	1 a 3 estrellas	-	-	1 a 5 estrellas
CABAÑAS	1 a 3 estrellas	1 a 3 estrellas	1 a 3 estrellas	1 a 3 estrellas	-	1 a 5 estrellas
B & B	-	Extrahotelero	-	Única categoría	Única categoría	-
HOSTEL	-	Extrahotelero	1 a 3 estrellas	Única categoría	Única categoría	-
HOSTAL	-	-	-	A	Única categoría	-
CASAS O DPTO	-	Extrahotelero	Única categoría	Única categoría	Única categoría	A y B
CAMPING	-	-	1 a 3 estrellas	Única categoría	Única categoría	-
Albergues Turísticos	-	-	Única categoría	-	Única categoría	Superior y Estándar

Todas las normas coinciden en que los establecimientos, deben inscribirse en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos, debiendo solicitar ante la Autoridad de Aplicación competente su homologación en el Tipo y Categoría correspondientes. Siendo:

- La clasificación otorgada válida por un período no superior a tres años ni inferior a uno a contar desde la fecha de su otorgamiento y será considerada como única, oficial y de obligatoria.
- Uso obligatorio en la fachada externa del edificio, la exhibición del nombre de fantasía del establecimiento con la clase y categoría otorgada y extendida por la Autoridad de aplicación, como en todo tipo de material promoción y venta. Su no utilización o uso de algún otro nombre o categoría diferente al autorizado será objeto de sanción conforme a lo que se estipula en las Sanciones presente en cada una de las normas.

A continuación se presenta un cuadro comparativo de las definiciones de los diferentes tipos de Alojamientos Turísticos contemplados por los Decretos provinciales.

HOTEL	DEFINICIÓN
Ley de Salta	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.
Ley de Bs. As.	Aquel alojamiento hotelero que presta al turista, mediante contrato de hospedaje, los servicios de gastronomía, recepción, portería y personal de servicio, sin perjuicio de los demás que para cada categoría expresamente se indiquen.
Ley de Córdoba	Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamentos y suite, con una cantidad mínima de diez (10) Unidades de alojamiento, en el cual se preste el servicio básico de alojamiento con servicios complementarios, conforme a los requisitos que se indiquen para cada categoría.
Ley de La Rioja	Establecimiento con capacidad mínima de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones con baño privado, que ocupa la totalidad o parte independiente de un inmueble, en el que se brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría.
Ley de Río Negro	Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento y otros servicios complementarios según su categoría y ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, reuniendo los requisitos exigidos.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

APART-HOTEL	DEFINICIÓN
Ley de Salta	Aquellos establecimientos que presten al turista 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.
Ley de Bs. As.	Son aquellos establecimientos que prestan al turista o usuario, el servicio de alojamiento en edificios de departamentos que integran una unidad con administración común, ofreciendo además los servicios propios del Hotel.
Ley de Córdoba	Establecimiento que agrupa unidades integradas en un solo edificio, que brinda alojamiento en unidades de alojamiento con baño privado, que cuenten con equipamiento y servicios que permiten la elaboración, consumo y conservación de alimentos dentro de la unidad de alojamiento, destinado a personas que no constituyen domicilio permanente en él, y se administre en forma centralizada, pudiendo contar con servicios propios de la clase hotel. Cada unidad deberá contar como mínimo de dormitorio, baño, estar-comedor y cocina debidamente equipados. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.
Ley de La Rioja	Establecimiento con capacidad mínima de dieciséis (16) plazas en ocho (8) unidades de alojamiento que ocupa la totalidad o parte independiente de un inmueble, sujeto a una administración centralizada y que ofrece los servicios complementarios que para cada categoría se determinan. Cada unidad cuenta como mínimo con dormitorio, baño privado, estar/comedor debidamente amoblado y cocina / kitchenette con equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos.
Ley de Rio Negro	Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento y otros servicios complementarios según su categoría y ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que además incorporan a cada unidad alojativa las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos, reuniendo los requisitos exigidos.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma

	aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.
--	---

MOTEL	DEFINICIÓN
Ley de Salta	Aquellos establecimientos que se encuentren ubicados sobre rutas o caminos, en los cuales se preste al turista 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 habitaciones.
Ley de Córdoba	Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, con acceso independiente a las habitaciones, contando con estacionamiento vehicular ubicado junto a cada unidad y en cantidad igual al número de unidades, en el cual se preste el servicio de alojamiento con servicios complementarios.
Ley de La Rioja	MODALIDAD. Establecimientos que se encuentran ubicados sobre rutas o caminos o a una distancia no mayor a un (1) km, que cuentan con unidades de alojamiento con ingreso independiente o aislado entre sí, y estacionamiento contiguo o próximo a las habitaciones, en cantidad igual a éstas.
Ley de Río Negro	MODALIDAD. Aquel establecimiento, correspondiente a los tipos H o HA, que se encuentren ubicado sobre rutas o caminos o en su adyacencia a una distancia no mayor de un (1) kilómetro. Cada unidad contará con entrada independiente desde el exterior y con un (1) estacionamiento adjunto.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA (Apart Hotel), que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

HOSTERÍA	DEFINICIÓN
Ley de Salta	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 arquitectónico adecuadas al medio natural.
Ley de Bs. As.	Son aquellos establecimientos hoteleros que reúnen características de diseño arquitectónico acorde al medio natural y/o urbano en el que se encuentren situados. Tendrán una capacidad mínima de ocho (8) plazas en cuatro (4) habitaciones y una máxima de cincuenta y dos (52) plazas.
Ley de Córdoba	Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamentos y suite, con una capacidad mínima de cinco (5) unidades de alojamiento, en el cual se preste el servicio de alojamiento y otros servicios complementarios, según los requisitos indicados para cada categoría, y que por sus características no puede ser encuadrado en la Clase Hotel.
Ley de La Rioja	Establecimiento con capacidad mínima de ocho (8) plazas en cuatro (4) habitaciones con baño privado, en el que se brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría. Su F.O.S. (factor de ocupación del suelo) máximo es el indicado para cada categoría y debe reunir características de diseño arquitectónico adecuado al medio natural y al estilo arquitectónico local.
Ley de Rio Negro	MODALIDAD. Aquel establecimiento, correspondiente al tipo H, que posea una superficie parquizada por lo menos igual a la superficie construida y reúna además, características de diseño arquitectónico regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al HA (Apart Hotel), que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

CABAÑA	DEFINICIÓN
Ley de Salta	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 presta al turista el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen.
Ley de Bs. As.	Son aquellos establecimientos compuestos por unidades independientes, que aisladamente o formando conjunto con otras se integran a una unidad de administración común. Se encuentran situadas generalmente fuera del radio céntrico-urbano, emplazadas en lugares de reconocida atracción turística, en las que se presta al usuario el servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás servicios complementarios que para cada categoría se exige.
Ley de Córdoba	Unidades de alojamiento independientes y aisladas entre sí, que formando conjunto con otras, con un mínimo de tres (3), brinden servicio de alojamiento, con servicios complementarios, contando como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina y estar comedor debidamente equipados, conforme lo establecido en la presente reglamentación para cada clase y categoría. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.
Ley de La Rioja	Establecimiento con capacidad mínima de tres (3) unidades independientes, emplazadas en un inmueble de forma aislada o apareadas horizontalmente hasta un máximo de dos, bajo una administración común, en el que se brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría. La edificación del conjunto de las cabañas y edificios complementarios debe respetar un F.O.S. (factor de ocupación del suelo) máximo del veinticinco por ciento (25%) y reunir características de diseño arquitectónico adecuado al medio natural. Cada unidad cuenta como mínimo con dormitorio, baño, estar/comedor debidamente amoblados y cocina/kitchenette equipada para la elaboración y conservación de alimentos.
Ley de Río Negro	MODALIDAD. Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la



	reglamentación.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

B&B	DEFINICIÓN
Ley de La Rioja	Establecimiento en el que sus residentes permanentes prestan el servicio de alojamiento turístico y desayuno, en unidades habitacionales individuales o compartidas. Cuentan con un mínimo de dos (2) habitaciones.
Ley de Rio Negro	Son aquellos establecimientos, que ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que proveen los servicios de alojamiento y desayuno, reuniendo los requisitos exigidos.

HOSTAL	DEFINICIÓN
Ley de Bs. As.	Hostería
Ley de Córdoba	Establecimiento que brinde el servicio de alojamiento, en habitaciones individuales con baño privado y otros servicios complementarios, localizado en edificios de valor arquitectónico, histórico patrimonial, que a criterio del Organismo de Aplicación cuenten con condiciones de habitabilidad y confort adecuadas para la prestación del servicio de alojamiento.
Ley de La Rioja	Residencial
Ley de Rio Negro	Hostel

RESIDENCIAL	DEFINICIÓN
Ley de Salta	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.
Ley de Bs. As.	También llamado Hospedaje, son aquellos establecimientos que prestan al turista servicios semejantes al hotel y que por sus características no llegan a reunir todas las condiciones ambientales, instalaciones y servicios para ser considerados en la categoría mínima hotelera.
Ley de Córdoba	Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, con una capacidad mínima de cinco (5) Unidades de alojamiento, en el que se preste servicio de alojamiento con o sin servicios complementarios, según los requisitos establecidos para cada categoría, y que por sus condiciones arquitectónicas y de servicios no puede ser encuadrado en las clases anteriores.
Ley de La Rioja	Establecimiento con capacidad mínima de diez (10) plazas en cinco (5) habitaciones, en el que se brinda el servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría, cuyas características, instalaciones, equipamiento y servicios no reúnen los requisitos mínimos para ser clasificados en otra clase.
Ley de Rio Negro	Son aquellos establecimientos, que ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que proveen los servicios de alojamiento y desayuno, reuniendo los requisitos exigidos.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

HOSTEL	DEFINICIÓN
Ley de La Rioja	Establecimiento en el que se brinda alojamiento en habitaciones comunes y/o individuales, con baños compartidos y/o privados, que posee espacios comunes de estar/comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen y conserven sus propios alimentos, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios.
Ley de Rio Negro	Son aquellos establecimientos, que ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que proveen el servicio de alojamiento mínimo (habitaciones compartidas, sanitarios), reuniendo los requisitos exigidos.
Ley de Santa Cruz	Albergue Turístico: Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo HA, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

ALBERGUE	DEFINICIÓN
Ley de Córdoba	Establecimiento que brinda servicio de alojamiento grupal, dedicado al alojamiento de contingentes y/o grupos de personas, con baños comunes y/o privados, que cuenten con condiciones mínimas de habitabilidad fijadas por la autoridad de regulación edilicia y de servicios turísticos.
Ley de Rio Negro	Hostel

CASA O DEPARTAMENTO	DEFINICIÓN
Ley de Córdoba	Conjunto. Unidades de alojamiento independientes, que agrupadas, y formando conjunto con otras, con un mínimo de tres (3), brinden servicio de alojamiento, contando como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina y estar comedor debidamente equipados, conforme lo establecido en la presente reglamentación para cada clase y categoría. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.

Ley de La Rioja	Establecimiento con capacidad mínima de tres (3) unidades de alojamiento independientes, que agrupadas y formando conjunto con otras, brindan servicio de alojamiento y otros complementarios. Cada unidad cuenta como mínimo con dormitorio, baño, estar/comedor debidamente amoblados y cocina/kitchenette equipada para la elaboración y conservación de alimentos.
Ley de Río Negro	Los inmuebles, cualquiera sea su configuración y característica, cuyo uso se ceda mediante precio, para habitación ocasional de personas no residentes en la localidad, y que no se encuentren incluidos en la ley de alquileres N° 23.091; y que, además, no estén comprendidos en los tipos uno (1) a cuatro (4) del presente artículo, reuniendo los requisitos exigidos.
Ley de Santa Cruz	Aquel establecimiento, correspondiente al HA (Apart Hotel), que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida. Las unidades deberán emplazarse en forma aislada o formando conjunto con otras hasta un máximo de dos (2). Reunirá además, características de diseño arquitectónico adecuadas a la zona de emplazamiento regional y uso de materiales, adecuadas a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga la reglamentación.

Las diferencias que resultaron de la comparación de las definiciones de cada una de las clases hoteleras contempladas en cada uno de los seis decretos provinciales en análisis son:

- **Plazas:** los decretos de Salta, Córdoba, la Rioja y Santa Cruz exigen una mínima cantidad de plazas para cada modalidad y categoría hotelera.
- **Servicios:** el decreto de Buenos Aires menciona los servicios básicos exigidos para cada clase de alojamiento, mientras que el resto de los decretos los denomina servicios complementarios, sin mencionarlos detalladamente.
- **Baños privados o compartidos:** los decretos de Córdoba y la Rioja en las definiciones de cada una de las clases hoteleras establecen el tipo de baño exigido.
- **Diseño Arquitectónico:** los decretos de Buenos Aires, la Rioja, Santa Cruz y Río Negro utilizan este indicador para diferenciar a los Hostales de cualquier otro tipo de clase de alojamiento.
- **Instalaciones:** éste indicador es utilizado en la definición de la clase Apart-hotel en todos los decretos para mencionar las exigencias de contar con cocina, estar comedor, dormitorios.

- **Superficie parqueizada:** el decreto de Santa Cruz es el único de los otros cinco decretos en análisis que contempla la superficie parqueizada mínima para cada una de las clases hoteleras.
- **Factor de Ocupación del Suelo (FOS):** el decreto de la provincia de La Rioja establece el mínimo de FOS exigido para las clases hostería y cabaña.

Todos los Decretos contemplan los siguientes tipos de habitaciones:

Habitación Single	Es el ambiente de un establecimiento, destinado en forma permanente al alojamiento de una (1) sola persona. Contemplada para los Tipos: Hoteles, Motel, Cabañas, Cat, Hostel, Hosterías y Residenciales en todas sus categorías.
Habitación Doble	Es el ambiente de un establecimiento, destinado en forma permanente al alojamiento de dos (2) personas. Contemplada para los Tipos: Hoteles, , Motel, Cabañas, Cat, Hostel, Hosterías y Residenciales en todas sus categorías.
Habitación Triple	Es el ambiente de un establecimiento, destinado en forma permanente al alojamiento de tres (3) personas. Contemplada para los Tipos: Hoteles, Motel, Cabañas, Cat, Hostel, Hosterías y Residenciales en todas sus categorías.
Habitación Cuádruple	Es el ambiente de un establecimiento, destinado en forma permanente al alojamiento de cuatro (4) personas. Contemplada para los Tipos: Cat, Hostel, Hosterías y Residenciales en todas sus categorías. Y para Hoteles, Apart-Hotel y Cabañas de 1 y 2 estrellas.
Suite	Alojamiento compuesto por uno o dos dormitorios con igual cantidad de baños y otro ambiente independiente amoblado como sala de estar. Debe contar con salida al pasillo general y sus ambientes conforman una sola unidad habitacional, para uso exclusivo de los huéspedes del

	mismo.
Habitaciones Comunicadas	Son dos (2) unidades habitacionales conectadas entre sí, las que deberán contar con doble puerta con contacto de cierre individual.

Los decretos de Buenos Aires y La Rioja no permiten las habitaciones triples para la categoría cinco estrellas.

Las habitaciones suites son exigidas únicamente en las categorías cuatro y cinco estrellas por los decretos de Córdoba, La Rioja y Santa Cruz. El Decreto de Rio Negro contempla este tipo de habitación en todas las categorías de hotel.

Las habitaciones cuádruples no son permitidas para la clase Apart-hotel por los decretos de Buenos Aires y Córdoba.

## COMPARACIONES

Realizado un análisis detallado de los cinco decretos provinciales anteriormente mencionados, se reconocieron y compararon los requisitos mínimos para la homologación de las clases: Hotel, Apart-Hotel y Cabañas en todas sus categorías. Se trabajó con estos tres tipos de alojamientos turísticos por ser las únicas tres clases comunes a todos los decretos. Ver Anexo N° 4

Los aspectos que se compararon fueron los siguientes:

1. Capacidades mínimas de los alojamientos,
2. Dimensiones de las habitaciones y cuartos de baño,
3. Equipamiento y mobiliario de las habitaciones y cuartos de baño,
4. Instalaciones y Servicios.

### Clase: HOTEL

**Categorización:** Todos los decretos en análisis categorizan a la clase hotel de una a cinco estrellas.

#### **1. Capacidad mínima de los alojamientos (plazas):**

- El decreto de la provincia de Buenos Aires establece la capacidad mínima en plazas para cada una de las categorías de la clase hotel. Se pudo observar que en la actualización de dicho decreto no se modificó la capacidad mínima de plazas, dado que se mantuvo la misma capacidad exigida por la Ley Nacional 18828 de 1970.
- El decreto de la provincia de Santa Cruz establece un mínimo de 20 y un máximo de 500 plazas para todas las categorías de hotel.

- Los decretos de las provincias de Córdoba, La Rioja y Rio Negro a diferencia de los dos decretos anteriormente mencionados no establecen capacidades mínimas para ninguna categoría de hotel.

## **2. Dimensiones de las habitaciones y cuarto de baño:**

- Las dimensiones de las habitaciones y de los cuartos de baños están expresadas en metros cuadrados (m<sup>2</sup>). Se establecen superficies mínimas y lado mínimo para ambos cuartos.
- Se especifica la superficie mínima para cada tipo de habitación: single, doble, triple y suite.
- El decreto N° 659/07 de la provincia de Buenos Aires no modificó las superficies mínimas exigidas en la Ley Nacional de Hotelería N° 1882870.
- Se observan modificaciones relevantes de las superficies mínimas exigidas en los decretos de Córdoba, La Rioja y Rio Negro. Estas superficies serán tenidas en cuenta al momento de elaborar la propuesta de Ley de la provincia de Salta.

## **3. Equipamiento y Mobiliario:**

- Dimensión de la cama, todos los decretos salvo el de Buenos Aires establecen el largo y ancho de las camas individuales y dobles. El promedio de las medidas es de 1,00 m. por 2,00 m. para las camas individuales y 1,50 m. por 1,90 m. para las camas dobles.
- Televisor, en todos los decretos se establecen las pulgadas de los televisores con el servicio de cable o satelital para cada categoría. No se observan grandes diferencias entre las exigencias de cada uno de los decretos.
- Frigobar, servicio incorporado por los decretos provinciales y no contemplado en la Ley 18.828/70. Este servicio es exigido en las categorías 5 y 4 estrellas. Los decretos de las provincias de Rio Negro y Santa Cruz son los únicos que exigen frigobar para hoteles 3 estrellas en habitaciones superiores.
- Internet, todos los decretos exigen para todas las categorías acceso a Internet.
- Otros equipamientos, los decretos de La Rioja, Rio Negro y Santa Cruz incorporaron a las exigencias de equipamiento no contempladas en la Ley Nacional tales como: Fax, DVD, Cortinado Black out, Sistema magnético para el acceso a las habitaciones, música ambiental, menú de almohadas, entre otros.
- Baños:

- \* Todos los decretos exigen zonificación de los baños en tres sectores para las categorías cinco y cuatro estrellas.
- \* Todos los decretos salvo el de Buenos Aires establecen las medidas de las bañaderas (largo) para las categorías cinco, cuatro y tres estrellas; y las medidas (largo y ancho) de las duchas para las categorías dos y una estrellas.
- \* Los decretos de La Rioja, Rio Negro y Santa Cruz exigen hidromasajes para habitaciones superiores en las categorías cinco y cuatro estrellas.
- \* Todos los decretos exigen una cantidad y diversidad de amenities que se deben colocar en los cuartos de baños, éstos varían de acuerdo a la categoría de hotel.

#### **4. Instalaciones y servicios:**

- Todos los decretos provinciales en análisis establecen las superficies mínimas por categorías para las áreas de recepción, sala de estar, salón comedor, bar desayunador y centro de convenciones.
- La exigencia de ofrecer salón de convención son solo para las categorías cinco, cuatro y tres estrellas. Las exigencias de superficie varían por decreto, algunos establecen superficies mínimas totales y otros establecen superficies por plaza.
- Ascensor, todos los decretos exigen para las categorías cinco, cuatro y tres estrellas contar como mínimo con dos (2) ascensores por cada cien (100) plazas a partir de una (1) planta. Para categorías dos y una estrella se exigen como mínimo dos (2) ascensores por cada cien (100) plazas a partir de la tercera planta. El decreto de Santa Cruz no exige ascensores para las categorías dos y una estrellas. El decreto de Córdoba es el único que exige para la categoría cinco estrellas contar con un ascensor de servicio independiente del ascensor para uso de los huéspedes.
- Estacionamiento, todos los decretos exigen un promedio igual o mayor del 50% de cocheras del total de habitaciones integrado al establecimiento para la categoría cinco estrellas, un 35% de cocheras a 100 m, de distancia del establecimiento para hoteles cuatro estrellas, un 30% de cocheras a 150 m, de distancia del establecimiento para hoteles tres estrellas, un 25% de cocheras a 150 m, de distancia del establecimiento para hoteles dos estrellas y un 20% de cocheras a 150 m, de distancia del establecimiento para hoteles un estrella. El decreto de Santa Cruz no exige cocheras para las categorías dos y un estrellas.
- Calefacción y Refrigeración, los decretos de Córdoba y La Rioja exigen sistemas centralizados o descentralizados de manejo centralizado para las categorías cinco, cuatro y tres estrellas. Para las categorías dos y una



estrella exigen contar con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes. Los decretos de Buenos Aires y Santa Cruz no establecen nada sobre los sistemas de calefacción y refrigeración.

- Piscina, todos los decretos exigen piscina climatizada para la categoría cinco estrellas, algunos de ellos como el de Córdoba, La Rioja y Santa Cruz determinan las dimensiones de las mismas por plaza y la profundidad promedio. Los únicos dos decretos que exigen piscina en las categorías cuatro y tres estrellas son los de Córdoba y La Rioja.
- Servicios complementarios, los decretos exigen una cantidad y diversidad de servicios que se relacionan con la categoría del establecimiento. Entre los servicios contemplados en las actualizaciones de los decretos no contemplados en la Ley Nacional encontramos los de room service, baby sitter, business center, health club, caja de seguridad en las habitaciones, valet parking, gimnasio, entre otros.
- Personal, se especifican los requisitos que debe cumplir el personal para la atención al cliente. Para categorías cinco, cuatro y tres estrellas se exige que el personal sea bilingüe, este uniformado e identificado. Para las categorías dos y una estrella el personal debe estar uniformado e identificado.
- Seguridad, todos los decretos salvo el de Córdoba establecen para todas las categorías las exigencias de contar con sistemas de señalización para casos de emergencias, botiquín de primeros auxilios, esquema de ubicación relativa de la habitación con indicación de los medios de salida, escaleras de emergencias, detector de humo, iluminación de emergencia y plan de emergencias medicas.

### **Clase: APART-HOTEL**

**Categorización:** los decretos de las provincias de Buenos Aires, Rio Negro y Santa Cruz categorizan a la clase Apart-hotel de una a cinco estrellas; y los decretos de Córdoba y La Rioja categorizan de una a tres estrellas.

#### **1. Capacidad mínima de los alojamientos (plazas):**

- El decreto de la provincia de Buenos Aires establece la capacidad mínima en plazas para cada una de las categorías de la clase apart-hotel. Se pudo observar que en la actualización de dicho decreto no se modificó la capacidad mínima de plazas, dado que se mantuvo la misma capacidad exigida por la Ley Nacional 18828 de 1970.
- El decreto de la provincia de Santa Cruz establece capacidad máxima para cada unidad de alojamiento.

- Los decretos de las provincias de Córdoba, La Rioja y Rio Negro a diferencia de los dos decretos anteriormente mencionados no establecen capacidades mínimas para ninguna categoría de apart-hotel.

## **2. Dimensiones de las habitaciones y cuarto de baño:**

- Las dimensiones de las habitaciones y de los cuartos de baños están expresadas en metros cuadrados (m<sup>2</sup>). Se establecen superficies mínimas y lado mínimo para ambos cuartos.
- Se especifica la superficie mínima para cada tipo de habitación: single, doble, triple y cuádruple.
- El decreto N° 659/07 de la provincia de Buenos Aires no modificó las superficies mínimas exigidas en la Ley Nacional de Hotelería N° 1882870.
- Se observan modificaciones relevantes de las superficies mínimas exigidas en los decretos de Córdoba, La Rioja y Rio Negro. Estas superficies serán tenidas en cuenta al momento de elaborar la propuesta de Ley de la provincia de Salta.

## **3. Equipamiento y Mobiliario:**

- Dimensión de la cama, todos los decretos salvo el de Buenos Aires establecen el largo y ancho de las camas individuales y dobles. El promedio de las medidas es de 0,90 m. por 1,90 m. para las camas individuales y 1,40 m. por 1,90 m. para las camas dobles.
- Televisor, en todos los decretos se establecen las pulgadas de los televisores con el servicio de cable o satelital para cada categoría. No se observan grandes diferencias entre las exigencias de cada uno de los decretos. Los decretos de Bs. As., Rio Negro y Santa Cruz no exigen televisión para apart-hotel de categorías tres, dos y una estrellas.
- Otros equipamientos, los decretos hacen especificaciones de las exigencias de las medidas de los armarios, espejo cuerpo o medio cuerpo, caja de seguridad, música ambiental, entre otros.
- Baños:
  - \* Los decretos de La Rioja, Santa Cruz y Rio Negro exigen zonificación de los baños en tres sectores para las categorías cinco y cuatro estrellas. También exigen hidromasajes para habitaciones superiores en las categorías cinco y cuatro estrellas.
  - \* Todos los decretos salvo el de Buenos Aires y Córdoba establecen las medidas de las bañaderas (largo) para las categorías cinco, cuatro y tres estrellas; y las medidas (largo

y ancho) de las duchas para las categorías dos y una estrellas.

- \* Todos los decretos exigen una cantidad y diversidad de amenities que se deben colocar en los cuartos de baños, éstos varían de acuerdo a la categoría del apart-hotel.

#### **4. Instalaciones y servicios:**

- Todos los decretos provinciales en análisis establecen las superficies mínimas por categorías para las áreas de recepción, kitchenette, estar-comedor de la habitación y sala de estar.
- La exigencia de ofrecer salón de convención son solo para las categorías cinco y cuatro estrellas. Las exigencias de superficie varían por decreto, algunos establecen superficies mínimas totales y otros establecen superficies por plaza. El decreto de Santa cruz no exige este tipo de servicio para ninguna de las categorías.
- Ascensor, todos los decretos exigen para todas las categorías contar como mínimo con un (1) ascensor por cada cien (100) plazas a partir de segunda planta. El decreto de Córdoba es el único que exige para la categoría superior tres estrellas contar con un ascensor de servicio independiente del ascensor para uso de los huéspedes.
- Estacionamiento, todos los decretos salvo el de Santa Cruz exigen un promedio igual o mayor del 50% de cocheras del total de habitaciones integrado al establecimiento para la categoría cinco estrellas, un 35% de cocheras a 100 m, de distancia del establecimiento para hoteles cuatro estrellas, un 30% de cocheras a 150 m, de distancia del establecimiento para hoteles tres estrellas, un 25% de cocheras a 150 m, de distancia del establecimiento para hoteles dos estrellas y un 20% de cocheras a 150 m, de distancia del establecimiento para hoteles un estrella. El decreto de Santa Cruz exige cocheras igual o mayor al 100% de las unidades para las categorías cinco y cuatro estrellas, y para las categorías tres, dos y una estrella cocheras del 100% hasta 10 unidades y 70% para mas de 10 unidades.
- Calefacción y Refrigeración, los decretos de Córdoba y La Rioja exigen sistemas centralizados o descentralizados de manejo centralizado para las categorías tres estrellas. Para las categorías dos y una estrella exigen contar con calefacción y acondicionamiento térmico en todos los ambientes. Los decretos de Buenos Aires y Santa Cruz no establecen nada sobre los sistemas de calefacción y refrigeración.
- Piscina, los decretos de Buenos Aires, Rio Negro y Santa Cruz exigen piscina climatizada para la categoría cinco estrellas, el decreto de Santa

Cruz determina las dimensiones de la misma por plaza y la profundidad promedio. Para las otras categorías ningún decreto exige piscina.

- Servicios complementarios, los decretos exigen una cantidad y diversidad de servicios que se relacionan con la categoría del establecimiento. Entre los servicios contemplados en las actualizaciones de los decretos no contemplados en la Ley Nacional encontramos los de room service, salón de juegos, quincho con parrilla, baby sitter, business center, health club, caja de seguridad en las habitaciones, valet parking, gimnasio, entre otros.
- Personal, se especifican los requisitos que debe cumplir el personal para la atención al cliente. Para categorías cinco, cuatro y tres estrellas se exige que el personal sea bilingüe, este uniformado e identificado. Para las categorías dos y una estrella el personal debe estar uniformado e identificado.
- Seguridad, todos los decretos salvo el de Córdoba establecen para todas las categorías las exigencias de contar con sistemas de señalización para casos de emergencias, botiquín de primeros auxilios, esquema de ubicación relativa de la habitación con indicación de los medios de salida, escaleras de emergencias, detector de humo, iluminación de emergencia y plan de emergencias medicas.

## **Clase: CABAÑAS**

**Categorización:** los decretos de las provincias de Buenos Aires, Córdoba y La Rioja categorizan a la clase Cabaña de una a tres estrellas; y el decreto de Santa Cruz la categoriza de una a cinco estrellas. El decreto de Rio Negro contempla a la cabaña como modalidad y no como clase de alojamiento categorizable.

### **1. Capacidad mínima de los alojamientos (plazas):**

- El decreto de la provincia de Córdoba establece como capacidad mínima dos (2) plazas por cabaña para cada una de las categorías de la clase cabaña.
- El decreto de la provincia de La Rioja no establece capacidad mínima ninguna categoría de cabaña.
- Los decretos de las provincias de Buenos Aires y Rio Negro a diferencia de los dos decretos anteriormente mencionados establecen capacidades máximas de 8 plazas para cada unidad de alojamiento.

### **2. Dimensiones de las habitaciones y cuarto de baño:**

- Las dimensiones de las habitaciones y de los cuartos de baños están expresadas en metros cuadrados (m<sup>2</sup>). Se establecen superficies mínimas y lado mínimo para ambos cuartos.

- Se especifica la superficie mínima para cada tipo de habitación: single, doble, triple y cuádruple.
- El decreto N° 659/07 de la provincia de Buenos Aires no modificó las superficies mínimas exigidas en la Ley Nacional de Hotelería N° 18828/70.
- Se observan modificaciones relevantes de las superficies mínimas exigidas en los decretos de Córdoba, La Rioja y Rio Negro.

### **3. Equipamiento y Mobiliario:**

- El decreto de Santa Cruz establece las exigencias de mobiliarios para la sala de estar y la kitchenette.

### **4. Instalaciones y servicios:**

- Todos los decretos provinciales en análisis establecen las superficies mínimas por categorías para las áreas de recepción, kitchenette, estar-comedor de la habitación y sala de estar. El decreto de Santa Cruz exige para todas las categorías que los ambientes de cocina, comedor y sala de estar estén diferenciados funcionalmente.
- Estacionamiento, todos los decretos exigen cocheras cubiertas por unidad, frente a la misma para la categoría superior (cinco o tres estrellas según corresponda al decreto). Para las demás categorías exigen cocheras para cada una de las cabañas dentro del predio del establecimiento.
- Calefacción y Refrigeración, los decretos de Buenos Aires y Córdoba exigen sistemas centralizados o descentralizados de manejo centralizado y estufa a leña para las categorías tres y dos estrellas. Para la categoría una estrella no establecen exigencias. Los decretos de La Rioja y Santa Cruz exigen calefacción y refrigeración sin mencionar el tipo de sistema.
- Piscina, el decreto de Santa Cruz exige piscina climatizada para la categoría cinco estrellas y no exige piscina para las otras categorías. Los decretos de Buenos Aires, Córdoba y La Rioja exigen para todas las categorías piscina con una superficie mínima promedio de 20 m<sup>2</sup> con una profundidad promedio de 1,20m. El decreto de Buenos Aires hace especificaciones de las protecciones con las que debe contar la piscina: cercado perimetral, iluminación, sistema de purificación de agua y elementos de salvamento.
- Quincho, los decretos de Córdoba y La Rioja exigen para cada unidad de alojamiento un quincho o galería cubierta con asador con una superficie mínima de 13 m<sup>2</sup>. Mientras que los decretos de Buenos Aires y Santa Cruz exigen un espacio cubierto para estar, bar y refrigerio, más un anexo con parrilla cuando el conjunto de cabañas supere las ocho (8) unidades en el caso de Buenos Aires y de seis (6) unidades en el caso de Santa Cruz.
- Servicios complementarios, los decretos exigen una cantidad y diversidad de servicios que se relacionan con la categoría del establecimiento. Entre los

servicios encontramos los de área de juegos de niños, servicio de desayuno y bar, lavandería, espacio para la practica deportiva, servicio telefónico, restaurante, club house, health club, caja de seguridad en las habitaciones, gimnasio, entre otros.

- Personal, se especifican los requisitos que debe cumplir el personal para la atención al cliente. Para la categoría superior se exige que el personal sea bilingüe, este uniformado e identificado.
- Seguridad, todos los decretos establecen para todas las categorías las exigencias de contar con vigilancia permanente, protecciones contra insectos en todas las aberturas al exterior, sistemas de señalización para casos de emergencias, botiquín de primeros auxilios, esquema de ubicación relativa de la habitación con indicación de los medios de salida, escaleras de emergencias, detector de humo, iluminación de emergencia y plan de emergencias médicas.

# *ANÁLISIS DE NORMAS DE CALIDAD, SEGURIDAD E HIGIENE Y SOSTENIBILIDAD*



Desde la perspectiva vinculada netamente al turismo global, la Organización Mundial para el turismo -OMT- indica que “Calidad en el Turismo” incluye una serie de “factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística por su entorno humano y natural”. Estos son considerados comunes y esenciales para cualquier turista o usuario y si falla alguno de ellos la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente.

De acuerdo a la perspectiva de la OMT sobre la Calidad en el Turismo, se van a desarrollar a lo largo de este capítulo los siguientes factores:

1. Calidad,
2. Gestión Ambiental,
3. Seguridad e Higiene.

En la siguiente tabla se encuentran los diversos sectores que serán consultados en un orden Nacional e Internacional:

	SECTORES
<b>Principales Referentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ministerio de Turismo de la Nación (SECTUR)</li><li>• Ministerio de Cultura y Turismo de Salta</li><li>• Cámaras, asociaciones y entes que nucleen al sector privado, al público o mixtos.</li><li>• Organización Mundial de Turismo-OMT</li></ul>
<b>Seguridad e Higiene</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretaria de Trabajo (Dirección de Contralor y Asesoría en Higiene y Seguridad en lo laboral)</li><li>• Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía.</li></ul>
<b>Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)</li><li>• Normas ISO 9000</li><li>• Dirección Nacional de la Calidad Turística (SECTUR)</li><li>• Normas OHAS 18000</li><li>• Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)</li></ul>
<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretaria de Salud</li><li>• CONADIS</li><li>• Fundación turismo para todos</li></ul>
<b>Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ministerio de Ambiente Y Control</li></ul>



	del Desarrollo Sustentable. (Dirección General de Evaluación Ambiental) <ul style="list-style-type: none"><li>• Normas ISO 14001</li><li>• Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – Argentina 2016 (PFETS)</li></ul>
--	--

## I-CALIDAD

La calidad en sentido general se ha convertido en la estrategia principal para las empresas turísticas, como un elemento diferenciador dentro del agudo ambiente competitivo que predomina en el sector. Desde hace algunos años el sector turístico se halla inmerso en un proceso de cambio que ha convertido a la calidad en uno de los elementos más preciados tanto por los turistas como por las organizaciones turísticas.

Los estándares de calidad en:

### 1-ARGENTINA:

#### I. DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA

En Argentina, la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) es el organismo rector que tiene por misión concertar, implementar y fomentar las políticas de Calidad que fomenten la competitividad del sector.

La Gestión de la Calidad constituye uno de los cuatro campos de acción del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – Argentina 2016 (PFETS). Se trata de una estrategia orientada hacia la difusión de una cultura de la calidad tanto en la prestación de servicios como en el cuidado ambiental.

En este marco, la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística es responsable en intervenir en las estrategias institucionales tendientes a la mejora de la calidad de las prestaciones turísticas, estableciendo y controlando estándares de calidad en el marco de un desarrollo sustentable. A tales efectos, ha diseñado el Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT, conjunto de herramientas operativas, cuyo objetivo es el de promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional.

Además, la Argentina fortaleció sus vínculos con España para generar trabajos y esfuerzos comunes, reconociendo la experiencia y vocación de liderazgo del país

ibérico en materia de desarrollo y fomento de la calidad turística. Suscribieron conjuntamente un protocolo en Enero de 2007, para reconfirmar de esta manera su intención de posicionarse como líderes mundiales en calidad en turismo. España comprendió oportunamente durante la década del 90 la necesidad de superar el concepto de competencia basada exclusivamente en el precio, mejorando los procesos de gestión en las empresas y destinos, garantizando niveles de servicios mas adecuados y satisfaciendo las expectativas de los turistas.

En el año 1992, la ley de Premio Nacional de Calidad N°24.127 declara “de interés nacional el mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios”, y establece el Premio Nacional a la Calidad en el ámbito publico y privado, el cual tiene por objetivo la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios, que se originan en el sector empresario y en la esfera de la administración publica, a fin de apoyar la modernización y competitividad de esas organizaciones

## **II. PROGRAMAS DE CALIDAD VIGENTES EN SALTA**

El Ministerio de Turismo y Cultura de Salta se adhirió al Sistema Argentino de Calidad Turística propuesto por el Ministerio de Turismo de la Nación a fin de proporcionar herramientas y acciones tendientes a la mejora continua en la cadena de Valor Turística de la Provincia de Salta.

Los programas de Calidad vigentes en SALTA son:

- SIGO: Sistema Inicial de Gestión Organizacional.

El Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO, tiene como objetivo fundamental apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, y alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad.

Este programa fue aplicado en diferentes establecimientos hoteleros que integran la Ruta del Vino:

1. El Cortijo Hotel
2. Hotel Provincial Plaza
3. Hotel Viñas de Cafayate Wine Resort

- Buenas Prácticas.

El Programa Buenas Prácticas en destinos es una metodología basada en la implementación de buenas prácticas de gestión del espacio físico y de la prestación del servicio, dirigido a empresas y prestadores de pequeña y mediana envergadura.

Establecimientos adheridos:

1. Aldaba Hotel
2. Alejandro 1 Hotel
3. Antigal Hotel
4. Backpacker'S
5. Cabañas Del Sol
6. Hotel Almería
7. Hotel del Dique
8. Hotel La Candela
9. Hotel Portezuelo
10. Posada de Las Farolas

- Tribunales Arbitrales.

Es un proyecto de sensibilización y difusión a los usuarios de los alojamientos turísticos habilitados, a fin de que puedan identificarlos y se brinde seguridad en la contratación de los mismos, ya que resulta necesario identificar a aquellos establecimientos que se adecuaron a la normativa vigente a fin de generar herramientas de calidad y actividades sustentables.

- Club de Excelencia de los Valles Calchaquíes.

Hacer de lo extraordinario algo habitual, es el objetivo fundamental para la conformación de Clubes de Excelencia. Los establecimientos deben comprometerse a conformar estos clubes, estando dispuestos a buscar nuevas formas para sorprender a sus huéspedes agradablemente. Ya que no es suficiente cumplir con los requisitos legales y administrativos correspondientes, ni con los estándares mínimos de calidad en el servicio. La innovación en la atención al cliente es lo que los diferencia de sus competidores directos.

### III. IRAM SECTUR

Las Normas Sectoriales IRAM SECTUR son regulaciones técnicas de aplicación voluntaria. El acuerdo estratégico desarrollado entre SECTUR e IRAM, está orientado a mejorar la calidad de los servicios turísticos y fomentar la preservación del medio ambiente y la seguridad aplicada a todo establecimiento hotelero. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al huésped y la profesionalización del sector.

La certificación de estas Normas Sectoriales por parte de un número significativo de empresas turísticas, fomenta la competitividad empresarial tanto en el mercado local como a nivel global, y permite a los usuarios elegir las propuestas más aptas de acuerdo a sus motivaciones al tiempo que contribuye a su protección, pues la normalización garantiza la prestación de servicios seguros.

## 2-ESPAÑA:

### IV. ICTE

El **Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)**, es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional e internacional.

La Marca Q, es el elemento más visible de todo el Sistema, cuya denominación genérica es 'Calidad Turística Española', y es común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos. El ICTE administra y gestiona en exclusiva dicha Marca emitiendo en su caso la correspondiente actualización para su uso y vigilando la adecuada utilización. La Marca Q de Calidad Turística cumple con una serie de características aportando prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor a los establecimientos turísticos certificados.

Estas Normas Turísticas se sitúan en un nivel intermedio entre la ISO 9000 y el Modelo de Excelencia Empresarial (EFQM). Estas normas suponen una filosofía de gestión de la calidad y de mejora continua más amplia que la ofrecida por la serie ISO 9000.

Para el director general de ICTE- Instituto para la Calidad Turística Española-, “las claves de la calidad de un hotel se dejan traslucir en la minimización de los riesgos higiénico-sanitarios, la seguridad de las personas y los bienes, la limpieza, el estado de conservación y la funcionalidad de equipo. Que pueden variar según se trate de un hotel vacacional, donde la personalización de los servicios es clave, o de un hotel

urbano, donde priman las modernas instalaciones equipadas con lo más avanzado en gestión de reuniones. Pero lo que está claro es que “el sector sigue innovando”.

### **3-MUNDO:**

#### **V. ISO 9000**

La ISO 9000 también es una forma de mejorar los procesos internos de la compañía, además de ser una manera de demostrar al mercado su preocupación con la mejoría continua de sus productos y servicios. SGS Argentina es líder en el segmento de certificaciones y además uno de los Organismos Internacionales con mayor número de acreditaciones en todo el mundo. Una certificación emitida por SGS Argentina garantiza al hotel las mejores condiciones para diferenciarse en un mercado global.

ISO 9001 para hoteles y estancias de turismo es un Sistema de Gestión de la Calidad con competencia internacional. Amplia la capacidad de utilizar mejor los recursos, reducir costos y maximizar la competitividad, generando mejores resultados. La preocupación de las empresas por la calidad de sus productos y servicios es uno de los factores más importantes para su desarrollo. Por esta razón, tanto grandes corporaciones industriales como pymes han tenido y tienen como objetivo certificarse según la norma ISO 9000. Con el logro de esta certificación, que reconoce la implementación y mantenimiento del Sistema de Calidad en la empresa, se comprueba la utilización de métodos y/o herramientas de gestión que permiten una mayor eficiencia y satisfacción de sus clientes.

## **II-DESARROLLO SOSTENIBLE**

El desarrollo sostenible debe tenerse en cuenta en cualquier actividad, pero sobre todo en el sector turístico, donde se da una relación tan estrecha con el medio ambiente ya que conlleva un desequilibrio en este donde se desarrolla la actividad y en otros espacios que sirven de proveedores a estos. En efecto, el turismo es hoy la mayor industria mundial y una de las que más afecta al medio ambiente.

Considerando lo anterior, se plantea la necesidad de implementar sistemas de gestión ambiental como una herramienta para alcanzar el desarrollo sostenible en el sector hotelero. La hotelería tiene una relación muy fuerte con el entorno por consumir importantes cantidades de recursos y generar residuos y desechos en volúmenes importantes, si se considera a todos los establecimientos del sector en forma conjunta y no de manera particular.

Actualmente se habla del fenómeno del ecoturismo, turismo verde, turismo sostenible u otras denominaciones similares, que busca la calidad medioambiental.

Para el año 2020 la OMT estima que se llegará a ocho millones de turistas internacionales en Argentina, con una tasa de crecimiento del 4,6. Prevé que el mayor crecimiento en volumen se producirá gracias a los mercados emisores tradicionales de América del Sur.

Este contexto de crecimiento ha de ser aprovechado por la provincia de Salta, que cuenta, por sus recursos naturales, paisajísticos, culturales, gastronómicos, etc., con un potencial turístico de primera magnitud, cuyas posibilidades estamos empezando a percibir.

La Organización Mundial del Turismo, junto con el World Travel and Tourism Council (1997), han elaborado una Agenda 21 para Viajes y Turismo con diez puntos prioritarios de aplicación a la industria turística.

1. Minimización, reutilización y reciclaje de residuos orgánicos.
2. Eficiencia, conservación y gestión energéticas.
3. Gestión del agua.
4. Gestión de residuos peligrosos.
5. Gestión de aguas residuales.
6. Transporte.
7. Planteamiento y gestión del suelo.
8. Participación de clientes y de la comunidad local en la gestión medioambiental.
9. Diseño sostenible de la oferta turística.
10. Patrocinadores para el desarrollo sostenible.

También ligado a este concepto de turismo sostenible, cabe citar los puntos clave para la industria hotelera descritos por la IHEI (International Hotels Environmental Initiative, 1997):

- Tener descritos unos objetivos medioambientales y dar responsabilidades a una persona para su desarrollo.
- Crear un equipo de trabajo, donde participen los diferentes departamentos del hotel, que aporte ideas para la mejora de la gestión medioambiental.
- Seleccionar una instalación, preferiblemente la más sencilla de gestionar, para empezar el desarrollo de la gestión medioambiental.
- Confeccionar un eco-cuestionario y realizar un eco-inventario.
- Escoger un parámetro medioambiental que pueda ser monitorizado y comprobar los ahorros (energéticos y financieros) que se registran.
- Comunicar a los consumidores la gestión medioambiental que se está realizando, y solicitar información de alternativas medioambientales para determinados productos.
- Desarrollar cursos de formación interna y un programa para recoger y aplicar las ideas aportadas por los recursos humanos de la empresa.

- Mantener siempre un espíritu de creatividad en todas las actuaciones.

Son ejemplo de empresas comprometidas y que están trabajando en temas medioambientales las siguiente Cadenas hoteleras:

- RIU: tras realizar un diagnóstico de la situación ambiental en el año 1995, esta cadena hotelera ofrece productos a granel en lugar de porciones individuales, disminuyendo el uso de envoltorios de aluminio y plástico. Además está trabajando en temas como la reducción de residuos, reutilización y reciclaje, distribución a granel de gel y champú en los baños, recogida selectiva de aceites de cocina usados y reutilización de toners usados en oficinas, papel reciclado en productos de bienvenida, reducción del consumo de agua, etc.
- HOTELES BARCELÓ: en su programa de buenas prácticas corporativas se incluyen temas como la gestión para el ahorro del agua, la gestión para el ahorro energético, la gestión de residuos sólidos urbanos, la gestión de residuos tóxicos y peligrosos, la gestión de jardines, etc. La cadena ha iniciado la revisión medioambiental de cada uno de sus hoteles, en base a la norma ISO 14.001.
- CADENA SOL MELIÁ: desde 1995 está implantando un sistema de gestión medioambiental. En cada hotel el director gerente es el responsable de la aplicación del manual. Cada establecimiento fija objetivos en los ámbitos de formación, información, motivación del personal, ahorro de agua y de energía, reducción de basuras y ruidos, recogida selectiva, uso de productos ecológicos y cuidado del entorno.

Las formas en que las empresas de todas partes del mundo han hecho público su respeto al Medio Ambiente han sido diversas, aunque podemos citar, entres ellas, el uso de eco-etiquetas, las certificaciones de los Sistemas de Gestión Medioambiental (SGMA), y los códigos medioambientales. Sin embargo, estas actuaciones no garantizan una actuación medioambiental responsable.

Los países que han avanzado en el tema de sostenibilidad turística y que la han materializado en Códigos de Ética Ambiental, Guías de Buenas Practicas, Eco-etiquetas, entre otros, han sido Costa Rica, países de la Unión Europea: España, Italia, Francia, Austria, etc.

Actualmente, los sistemas de gestión utilizados son los EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), en el ámbito de la Unión Europea, y las Normas ISO, en especial la ISO 14001, en el ámbito internacional.

EMAS es completamente compatible con la norma internacional de gestión ambiental ISO 14001, que también puede aplicarse a cualquier organización que quiera implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión ambiental.

En el caso de España, también encontramos la norma UNE 150101 EX, documento elaborado por el Comité Técnico de Normalización 150, Gestión Ambiental de

AENOR, como guía de implantación de un sistema de gestión ambiental en hoteles y otros alojamientos turísticos.

En Italia, una de las más conocidas localmente es **Legambiente Turismo**. El objetivo de este grupo es reducir el impacto ambiental del turismo y valorizar el patrimonio natural y cultural de Italia, y se aplica tanto a hoteles, como restaurantes y otras instalaciones turísticas.

En el ámbito internacional, una de las etiquetas existentes es la llave verde o **Green Key**, distintivo que abarca tanto hoteles como otras instalaciones turísticas. Francia se encuentra entre los países participantes en la actualidad, y cuenta con cinco hoteles certificados. Esta etiqueta nació en hoteles daneses en 1994, y Francia se incorporó en 1998.

Otro sistema de gestión ambiental de carácter internacional que se ha aplicado en todo el mundo es el **Green Globe 21**, que apuesta por la idea de un turismo sostenible. Nace en 1993 como una iniciativa del World Travel & Tourism Council (WTTC), bajo los principios de la Agenda 21 y la Convención de Río de las Naciones Unidas.

En nuestro país durante el año 2003, el Proyecto Gestión de la Contaminación (PCG), que depende de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable del Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, implementó el Programa Buenas Practicas en Hotelería. El objetivo principal de dicho Programa es recomendar a los establecimientos hoteleros la adopción de Buenas Practicas Ambientales a los efectos de minimizar el impacto de sus actividades sobre el ambiente y reorientar así los niveles de gestión hacia el desarrollo sustentable, teniendo en cuenta que los recursos naturales constituyen el escenario fundamental para el crecimiento de la actividad turística en la Republica Argentina.

Además desde la Secretaría de Turismo de la Nación, se ha estado trabajando en el Plan Estratégico de Turismo Sustentable PFETS en pos del desarrollo de una actividad turística sustentable y respetuosa por el ambiente. Esto significa que además de promover el desarrollo de inversiones que fomenten el crecimiento del sector, también se debe trabajar en la concientización y en la sensibilización de los empresarios y las comunidades en pos de una actividad responsable para con su entorno.

También se presento una Guía de Recomendaciones Medioambientales, que facilita estrategias, acciones y soluciones prácticas y efectivas que permiten desarrollar con éxito y eficiencia las actividades de cada una de las empresas, sin perder de vista la importancia de preservar el medio ambiente, en tanto recurso madre de la actividad turística.

En la Provincia de Buenos Aires la Agencia de Protección Ambiental creo el "Programa Hoteles Responsables con el Ambiente", que está destinado a todo tipo



de alojamiento turístico emplazado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que se encuentre habilitado de conformidad con la normativa vigente. El objeto de dicho Programa consiste en establecer un sistema de evaluación con el fin de reconocer a todo alojamiento turístico que desarrolle una gestión sustentable en el desarrollo de su actividad.

### **III.SEGURIDAD E HIGIENE**

Las notables transformaciones estructurales que se están sucediendo en el mundo y en nuestro país, obligan a las empresas a aplicar nuevas modalidades de gestión, imprescindibles no solo para ser competitivas y rentables, sino que también demuestren el compromiso de proteger la seguridad y la salud de las personas de su empresa en el lugar de trabajo.

En este contexto, controlar los riesgos de seguridad y salud laboral, asociados a la actividad, no sólo compromete a las empresas a tener un ambiente de trabajo más seguro y saludable, sino que les permitirá ser más competitivas.

La seguridad es considerada como uno de los principales factores que evalúa el turista antes de tomar la decisión de viajar a un determinado destino y conforme la distancia sea mayor desde su lugar de residencia, este elemento toma más valor.

Lamentablemente, la mayoría de los países del mundo y en particular el caso de Argentina, ha experimentado en los últimos años, un índice creciente en la tasa de delitos cometidos contra turistas.

Debido a que la mayoría de los turistas que visita este país, pernocta en algún establecimiento de hospedaje turístico, se debe tomar las medidas necesarias para ofrecer un clima de seguridad y confianza dentro de los establecimientos para que su estadía en el país transcurra con normalidad y sea lo más placentera posible. Siguiendo la definición presentada por Grünewald, “entendemos por seguridad turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de comunidades receptoras”.

Un estudio realizado por la Asociación Internacional de Hoteles -IH&RA- identificó los cinco puntos principales que impactarán a la industria hotelera en los próximos años: El control de la capacidad hotelera, la seguridad, los recursos, la tecnología y la necesidad de una nueva administración.

La seguridad es considerada el segundo reto de la industria hotelera a nivel mundial y presenta un conjunto muy amplio de variables que debemos considerar a fin de establecer un modelo que permita definir a un establecimiento como “un hotel seguro”.

Las acciones tendientes a mejorar la seguridad e higiene en el trabajo se encuadran en normas de seguridad internacionales, apoyadas por leyes locales, y orientadas a guardar la integridad física y social de los trabajadores, proteger los bienes de la empresa y lograr un objetivo de desarrollo integral.

En la actualidad hay establecimientos que adoptaron normas de higiene y seguridad creadas por la Secretaria de Salud (SS) o también las manejadas por la Secretaria de Turismo (SECTUR), y es en base a esto que las empresas crean sus propias políticas que posteriormente son dadas a conocer en todo el hotel, junto con las normas ya establecidas por la Secretaria de Salud.

A nivel Nacional las condiciones de seguridad e higiene están regulada por la Ley 19.587/ 72 aplicada a todos los establecimientos y explotaciones, persigan o no fines de lucro, cualesquiera sean la naturaleza económica de las actividades.

Esta norma tiene por objeto:

- a) proteger la vida, preservar y mantener la integridad sicofísica de los trabajadores;
- b) prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;
- c) estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

La misma especifica las condiciones y medidas de seguridad e higiene y las obligaciones de los empleadores y de los trabajadores en cuanto a: disponer el examen pre-ocupacional, mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo, promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, denunciar accidentes y enfermedades del trabajo, suministrar y mantener los equipos de protección personal, etc.

El Consejo Federal de inversiones CFI y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la Republica Argentina –FEHGRA- en 2003 elaboraron en forma conjunta un manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía que tiene por objetivo poner en manos de los responsables y por extensión en las de quienes desarrollan tareas en el medio hotelero y gastronómico, elementos de juicio que les permita situarse dentro de la problemática de los riesgos y su control y a la vez ilustrarles muchas soluciones que se tienen al alcance para erradicar los riesgos y hacer del lugar de trabajo un ambiente seguro, mas productivo y generador de trabajo en equipo.

A nivel Internacional encontramos El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la norma OHSAS 18001, es una serie de estándares voluntarios internacionales, que se aplica a cualquier organización tanto del sector de servicios como de manufactura. Su certificación demuestra su compromiso y decisión de

mejorar las condiciones de seguridad y salud en el lugar de trabajo. Por otra parte, permite a la empresa mejorar su desempeño y distinguirse competitivamente en el mercado.

La normativa OHSAS 18.000, viene a complementar a la serie ISO 9.000 (calidad) e ISO 14.000 (Medio Ambiente) a fin de ayudar a las organizaciones a cumplir de forma eficaz con sus obligaciones relativas a la salud y la seguridad. Esta norma busca a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

La norma no pretende suplantar la obligación de respetar la legislación respecto a la salud y seguridad de los trabajadores, ni tampoco a los agentes involucrados en la auditoría y verificación de su cumplimiento, sino que como modelo de gestión que son, ayudan a establecer los compromisos, metas y metodologías para hacer que el cumplimiento de la legislación en esta materia sea parte integral de los procesos de la organización.

### **OPINIONES DE LOS ACTORES DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO SOBRE: LA FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD, SEGURIDAD E HIGIENE Y SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL SECTOR HOTELERO**

El Secretario de Turismo de la Nación, Carlos Enrique Meyer afirmó que “La Calidad y la Sustentabilidad son dos de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo, y como tal, es nuestra obligación y responsabilidad estimular a todos los actores del sector para que adopten hábitos, conductas y comportamientos enfocados en preservar el ambiente y orientar sus actividades hacia la cultura de la calidad, la mejora continua, y la excelencia”.

La calidad en los servicios es valorada mediante la satisfacción del cliente o usuario. Sin embargo, el hecho de que el servicio es producido y consumido al mismo tiempo imposibilita el control de su calidad antes de la venta o prestación, es decir, el error una vez cometido no puede subsanarse. El cliente está presente en todo el proceso y mientras mayor sea la duración del servicio, más posibilidades habrá de que se cometan errores. Por ello, se puede afirmar que en los servicios es fundamental “hacerlo bien desde la primera vez”, afirmó Juan Pablo Isa, director de la Escuela Panamericana de Altos Estudios de Hotelería de Salta.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. La misión ya no consiste en ser mejores que la competencia, la misión ahora es la excelencia. “La excelencia en el servicio es una demanda ineludible de la globalización”, según Daniel Tigani. Quien señal:

- El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan, simplemente se van y nunca vuelven.
- Los clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 o menos personas.
- Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas, porque siempre una mala experiencia será un buen motivo de conversación.
- Cuesta hasta 5 veces más conseguir un nuevo cliente que venderle a un cliente. Porque para venderle a un desconocido tengo que hacer publicidad, promoción, descuentos, regalos, etc.
- El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir de lo que nosotros vendemos durante toda su vida. Perder una venta es insignificante comparado con perder un cliente.

“La calidad es el valor añadido por excelencia que un hotel ofrece a sus clientes, y aunque el trato humano se perfila como el factor más influyente al evaluar un establecimiento, si tenemos en cuenta que la causa de la calidad somos los seres humanos, ya que somos nosotros quienes la hacemos o la dejamos de hacer porque contamos con dos características que nos diferencian de los demás seres de la tierra: voluntad e inteligencia” según Vanessa Ruso, Gerente de RRHH de Sheraton Salta.

La realidad es que la calidad depende de múltiples y variados factores:

...“La habitación es el núcleo fundamental de una instalación hotelera ya que es el concepto básico que el cliente abona. Su venta depende en gran medida, de las condiciones de ésta, y su demanda será más amplia, si se corresponde con las posibilidades de ofertas del mercado actual... Jesús Felipe Gallego.

- Los pisos habitacionales deben estar diseñados y amueblados de forma tal que impacten favorablemente a los clientes, reflejando de manera armónica las características de cada instalación. En tal sentido resulta de vital importancia lograr un ambiente agradable, atractivo, de confort y seguridad. Es decir, resulta de vital importancia el estilo de la decoración, los componentes básicos del mobiliario, la iluminación, los ruidos, los olores, la distribución de la planta, la adaptabilidad, la climatización.
- Los clientes se forman ideas inmediatas en el momento que entran a la instalación. Estas impresiones se acentúan y confirman o desaparecen en el recorrido que hacen desde la Recepción hasta el ascensor, y luego a lo largo del pasillo hasta su habitación.

- La presentación personal, la cortesía, las actitudes, el servicio, el sistema de trabajo, el manejo de idioma extranjero por parte del personal.

El mayor impulso que han recibido las empresas para ser responsables desde el punto de vista medioambiental procede de la sociedad, al reclamar ésta una mayor divulgación de la información relativa al impacto medioambiental de aquellas. Obviamente, el impacto de un hotel dependerá directamente de algunas características, tales como su dimensión y diseño, su ubicación, sus porcentajes de ocupación, pero también dependerá de los servicios que ofrezca a sus clientes, según Federico Posadas, ex Ministro de Cultura y Turismo de Salta.

Los principales impactos ambientales que potencialmente generan los hoteles, a mayor o menor escala en función de los factores antes señalados son:

- Se genera una gran cantidad de residuos de todo tipo. Residuos fácilmente reciclables como el papel, el vidrio o los plásticos, multitud de envases, residuos orgánicos, pilas y otros residuos peligrosos, etc.
- Un hotel suele tener un elevado consumo de agua, en particular en aseos y habitaciones, consumo que se incrementa en el caso de hoteles que disponen de servicio de lavandería, de piscina o SPA.
- Los hoteles también suelen tener un elevado consumo energético por sus necesidades de iluminación, agua caliente sanitaria y climatización, además del consumo derivado de otros muchos equipos y aparatos electrónicos: electrodomésticos, computadoras, televisores, aparatos de aire acondicionado.
- Las actividades del hotel pueden provocar ruidos que generan molestias a la comunidad local.
- Se vierten aguas residuales sanitarias que pueden contaminar las aguas de arroyos y ríos.
- Suelen utilizarse productos de limpieza, aerosoles, ambientadores y otros productos tóxicos o poco respetuosos con el medio ambiente.
- Se emiten contaminantes a la atmosfera provenientes de las calderas y del uso de vehículos de transporte propios o de los clientes, incluyendo gases de efecto invernadero.
- Además si el diseño del hotel no es adecuado, puede provocar alteraciones paisajísticas, causando un impacto visual y aumentando las zonas asfaltadas en el medio natural.

Para la AHT es claro que la integración de criterios de eco-eficiencia y calidad ambiental en la gestión hotelera es uno de los aspectos clave en el camino hacia un modelo turístico sustentable en su dimensión económica, social y ambiental,

entendiendo que los hoteles no pueden ser ajenos a los cambios necesarios que disminuyan el deterioro del planeta, ni a las crecientes exigencias de calidad y de disfrute en un entorno limpio y saludable, en el que la actividad turística sea respetuosa con la preservación de los recursos naturales.

## TENDENCIAS DEL SECTOR

En los últimos tiempos la demanda turística viene sufriendo una importante transformación gracias a la experiencia y al mayor bagaje informativo con el que cuentan los turistas a la hora de armar sus viajes. Los nuevos turistas tienden a optar por servicios personalizados, muestran interés por la tranquilidad, el relax y a vivenciar activamente la naturaleza y la cultura de los lugares que visitan, exigiendo niveles de calidad cada vez más elevados. Predomina la sensibilización hacia aspectos medioambientales, la individualización y la innovación. Esta realidad los ha transformado en consumidores más exigentes en cuanto a la calidad de los servicios que le ofrecen los destinos turísticos.

Los prestadores se han visto obligados dadas las exigencias del mercado a ofrecer servicios superiores, en lo que respecta a la calidad y lo suficientemente innovadores para cumplir y superar las expectativas de los turistas. En este sentido, los servicios turísticos se han convertido en hacedores o fabricantes de experiencias.

Se observa por estas razones y dada la era globalizada en la que vivimos, la necesidad de incorporar en las actualizaciones de los decretos provinciales, nuevos y más servicios de los que escasamente exigía la Ley Nacional de hotelería. En el siguiente cuadro se puede visualizar los nuevos servicios ofrecidos en los alojamientos turísticos:

SERVICIOS	Decreto de Salta	Decretos Actualizados de Bs As., Córdoba, La Rioja, Rio Negro y Santa Cruz
1-Portería	X	x
2-Maletero	X	x
3-Salón de convenciones	X	x
4-Sala de Lectura		x
5-Salón de usos múltiples		x
6-Salón de juegos		x
7-Sala de Reuniones		x
8-Piscina		x
a)Climatizada		x
9-Solarium		x
10-Gimnasio		x
11-Health Club		x

a)Sauna		x
b)Jacuzzi		x
c)Spa		x
12-Restaurante	X	x
13-Room Service	X	x
14-Cafetería y Bar		x
15- Lavandería y Tintorería	X	x
16-Servicios Recreativos		x
17-Casino		x
18-Acceso a Internet		x
19-Servicio de Baby Sister		x
20-Caja de Seguridad	X	x
21-Telefono DDN y DDI	X	x
22-Valet Parking		x
23-Servicio de Transfer		x
24-Despertador		x
25-Mensajería		x
26-Periódico		x
27-Área Comercial		x

El turismo sostenible y los aspectos sociales se han convertido en motores de cambio de la industria de la hospitalidad. Cada vez más prestadores de servicios están implementando medidas amigables con el ambiente como la conservación de energía y reducción de desechos. Asimismo, existe la tendencia a adoptar sistema de gestión medioambiental y a certificar mediante asociaciones como Green Leaf, Green Globe, ISO 14001, entre otras. Muchos turistas valoran la diferencia de haber disfrutado de unas vacaciones de bajo impacto ambiental y haber contratado los servicios de operadores con conciencia medioambiental.

Dentro de este contexto, la accesibilidad es uno de los aspectos que viene ganando importancia. El envejecimiento de la población y un número cada vez mayor de personas con discapacidades, con ánimos de viajar, buscan opciones que ofrezcan características básicas de accesibilidad. Acceso a pie de calle, menús impresos en letras grandes y servicios sanitarios accesibles son ejemplos de necesidades básicas. Los proveedores turísticos deberían estar preparados para ofrecer establecimientos y locales accesibles, si quieren aprovechar la potencialidad que promete el turismo accesible.

A partir de las nuevas necesidades y exigencias de los consumidores se han ido conformando nuevas modalidades de alojamiento como hoteles boutique, con pocas habitaciones, atención personalizada, a medida del cliente, lugares con mucho diseño y decoración minimalista; B&B (Bed and Breakfast) donde el fin principal de

la estancia es compartir las vivencias de los anfitriones; establecimientos en espacios rurales para el disfrute de la naturaleza, entre otros.

Definitivamente lo que más ayuda a la organización a alcanzar el éxito en sus procesos, es contar con gente altamente preparada e identificada con la organización. La unidad de recursos humanos debe convertirse en socio del negocio y contribuir en la eficiencia y eficacia organizacional.

En consecuencia, los gerentes de recursos humanos se plantean retos que están direccionados hacia el diseño de sus propias estructuras organizacionales, especialmente desarrolladas para planificar y guiar los programas de mejoramiento profesional, lo cual constituye una base importante para mantenerse en una continua búsqueda de nuevos aprendizajes que faciliten la innovación en la organización.

La formación de los recursos humanos en turismo en general es vital para el éxito a medio y largo plazo de una política de desarrollo local. La formación es un elemento fundamental de las estrategias de desarrollo local basado en el turismo.

Otro aspecto a considerar entre las nuevas tendencias de la Hotelería es la responsabilidad social de las empresas comprometidas con la calidad y la excelencia que va más allá del funcionamiento interno de la misma Organización. En muchos casos se implementan programas que demuestran el interés y compromiso con la sociedad y el medioambiente. Ejemplos de esto son el programa “Nutrichicos” del hotel Sheraton que tienen como fin luchar contra la desnutrición infantil; o la certificación de la norma ISO 14001 que reconoce a los Hoteles con una óptima gestión ambiental.

Teniendo en cuenta las tendencias del sector hotelero anteriormente mencionadas se puede concluir en que las actualizaciones de los cinco decretos provinciales en análisis están adaptados a las mismas; e incorporaron aquellos aspectos tales como: accesibilidad, seguridad, calidad, entre otros para la clasificación y categorización de los Alojamientos Turísticos:

#### **1. ACCESIBILIDAD:**

En todos los decretos analizados se considera el tema de Accesibilidad para personas discapacitadas. En algunos las exigencias son mayores que en otros pero lo importante es que los organismos, empresarios, etc. están tomando consciencia de la importancia de la inclusión social.

- En el decreto N° 659/07 de la provincia de Buenos Aires la exigencia de facilidades para discapacitados es mínima. En el capítulo de aspectos constructivos se exige que todos los alojamientos turísticos deben tener rampa de acceso al edificio, a salas u otros espacios de uso público donde hubiere desniveles, para uso de personas con discapacidad. Además, establece que las aberturas de puertas y



ascensores deben contemplar el ancho estándar de las sillas de ruedas.

- En el decreto N° 6483/00 de la provincia de Córdoba solo se exigen habitaciones accesibles en la Clase Hotel. Se establece que la categoría cinco estrellas (5\*) debe tener 2 habitaciones accesibles y las categorías cuatro a una estrella deben tener 1 habitación accesible. En dicho decreto no se tiene en cuenta la cantidad de plazas totales del establecimiento para la exigencia de habitaciones accesibles.
- En los Decretos N°157/011, N° 657/03 y N°2185/09, de la provincia de La Rioja, Rio Negro y Santa Cruz respectivamente se exigen a todos los tipos de alojamientos turísticos tener facilidades para discapacitados. En aquellos alojamientos turísticos cuya capacidad superen las quince (15) habitaciones deben tener una habitación accesible, estacionamiento reservado y señalizado, y áreas públicas con acceso desprovisto de barreras arquitectónicas al interior del establecimiento, a las habitaciones accesibles y al área de desayuno y comedor. Se establece un plazo de dos años para el acondicionamiento de aquellos establecimientos ya existentes previos a dichas normativas.

Se detallan tres tipos de niveles de accesibilidad: mínima, media y máxima; que los establecimientos pueden presentar conforme al tipo y diversidad de facilidades para discapacitados.

## **2. SEGURIDAD**

Las medidas de seguridad comunes en todos los decretos analizados como requisito mínimos para todas las clases y categorías de alojamientos turísticos son las siguientes:

- Las puertas de las habitaciones deben contar con un sistema primario de cerradura y las ventanas poseer un sistema de cierre seguro que impida su apertura desde el exterior.
- Contar con un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, el que debe ser aprobado por la autoridad competente. El personal del establecimiento hotelero debe estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que deban adoptarse en el caso de siniestro.
- Contar con un botiquín de primeros auxilios, cuyo contenido se adecue a la capacidad del establecimiento y este aprobado por la autoridad competente.

- Contar con una adecuada señalización de salidas para casos de emergencia, claramente visible en todo momento (conectada con luz de emergencia).
- Instalar los hogares a leña a no menos de un metro de distancia de otros equipamientos o mobiliarios inflamables, poseer chispero y un piso circundante de material no combustible.
- Implementar los recaudos necesarios para garantizar la seguridad de los huéspedes en el uso de piletas de natación.
- Respetar las reglamentaciones municipales vigentes en relación a la instalación de maquinarias y ascensores.
- Poseer un sistema de protección adecuado contra insectos y animales nocivos en todo el establecimiento;
- Contar el personal que se desempeñe en el establecimiento con libreta sanitaria expedida por el organismo competente, la que debe ser renovada conforme a los términos de la normativa legal vigente en la materia;
- Contar con procedimientos que aseguren la debida higiene y salubridad en el establecimiento, incluidos los depósitos de agua para consumo y tanques de reservas
- Poseer la habilitación correspondiente para las instalaciones que funcionen a gas, no admitiéndose sistemas de calefacción sin salida de gases hacia el exterior, ni estufas-hogar a leña como única fuente de calor.
- Ajustar su sistema de manejo de residuos a las disposiciones contenidas en la normativa local vigente y contar con la aprobación del mismo por parte del organismo competente, en el caso de establecimientos ubicados en zonas que no cuenten con servicio de desagüe cloacal.

Los Decretos N° 157/011, 657/03, 2185/09, de la provincia de La Rioja, Rio Negro y Santa Cruz respectivamente exigen para las unidades de alojamientos los siguientes elementos de seguridad como requisitos mínimos:

- Esquema (plano) de ubicación relativa de la habitación, con indicación de los medios de salida, tarifario de servicios,
- Cerradura con llave de seguridad o con émbolo, electrónica o similar,
- Mirilla óptica,
- Detector de humo para las habitaciones no fumador.
- Disyuntores diferenciales y llaves térmicas.

### **3. CALIDAD**

En los decretos provinciales de la Rioja, Rio Negro y Santa Cruz se incorporó el concepto de calidad en los alojamientos turísticos con las siguientes especificaciones y exigencias mínimas:

- Tipo y tamaño de colchones: espesor y densidad.
- Características de la ropa blanca y de cama: cantidad de hilos, superficie en cm<sup>2</sup> y peso en gramos.
- Detalle de amenities para las habitaciones y cuartos de baño.
- Lapso de prestación del servicio de alimentación.
- Calidad de la vajilla mantelería y platería.
- Frecuencia de cambio de ropa blanca y de cama.
- Servicio de doble turno de mucamas para la limpieza de habitaciones en las categorías 4 y 5\*.

La calidad representa un indicador para los sistemas de puntaje de los decretos N°657/03 y 2185/09. Ésta representa un conjunto de parámetros adicionales a los requisitos mínimos y se considera una mejora respecto de éstos y otorgan un puntaje adicional.

En el Decreto N°659/07 de Buenos Aires se anexa al final del mismo un listado de servicios, instalaciones y criterios de calidad puntuables para acceder a una categoría Superior.

#### **4. SERVICIOS**

En los decretos N° 157/011, 657/03, 2185/09, de la provincia de la Rioja, Rio Negro y Santa Cruz respectivamente se especifica lo siguiente:

- Diversidad del servicio de comida para cada categoría con el lapso de prestación del mismo:
  - i. Tipo de desayuno: continental, americano, buffet.
  - ii. Tipo de comida (almuerzo-cena): menú fijo, media carta, a la carta, ejecutivo, comidas regionales, especialidades.
  - iii. Room service: cafetería, minutas, servicio de comida.
- Frecuencia del servicio de limpieza en las habitaciones.
- Horario de atención de Recepción y servicio de botones.

#### **5. PERSONAL**

En todos los decretos se especifican los recursos humanos necesarios que los establecimientos deben contar para el eficiente suministro de los servicios que prestan, en cantidad acorde a su categoría y capacidad. Los requisitos mínimos exigidos son:

- Personal uniformado e identificado,
- Personal de contacto bilingüe en el área de Recepción y Restaurante.

# *RELEVAMIENTO DE ALOJAMIENTOS DE SALTA*



En la Provincia de Salta existen 254 Alojamientos Turísticos inscriptos en el registro hotelero y habilitados por el Ministerio de Cultura y Turismo de Salta.

El relevamiento de alojamiento se realizo en las 4 regiones del espacio turístico de la provincia planteada **por el Ministerio de Turismo y Cultura como los principales destinos de la misma. Las cuatro regiones son:**

1. **Ciudad de Salta y alrededores (Villa San Lorenzo, La Caldera, Campo Quijano, Vaquero, Cerrillos, Coronel Moldes, Chicoana y Rosario del Lerma)**
2. **Norte: Iruya, Orán, Tartagal.**
3. **Sur: Las Lajitas, Rosario de la Frontera, General Güemes, El Bordo, Joaquín V. González.**
4. **Valle Calchaquies: Cafayate, Cachi, Angastaco, Molinos, Payogasta, San Carlos, Seclantás, Tolombon y Talapampa.**

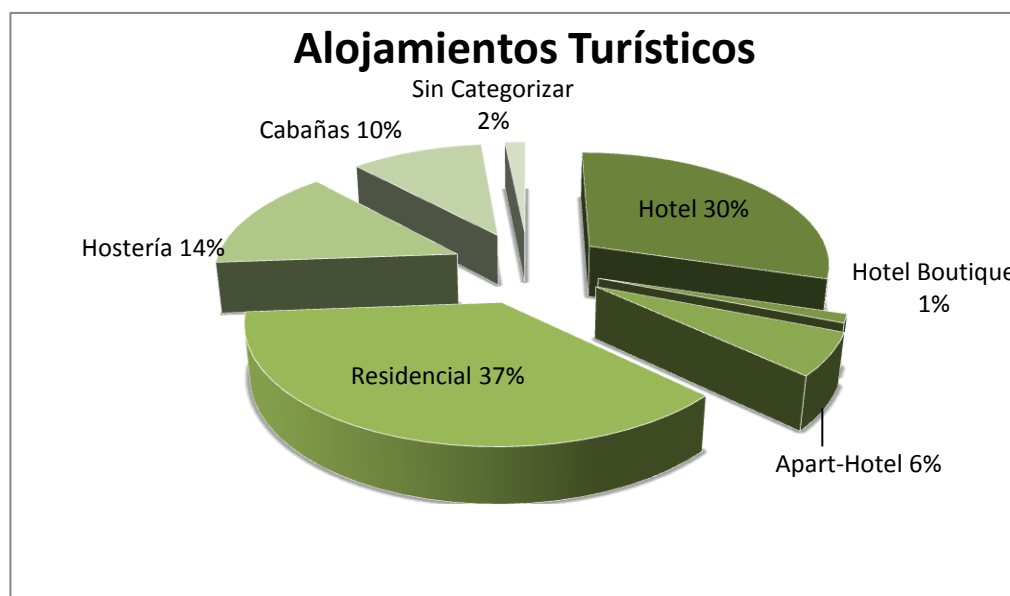
Salta Capital y Alrededores		Zona Norte y Sur		Valles Calchaquies	
Hoteles 5 estrellas	Dos (2)	Hoteles 5 estrellas		Hoteles 5 estrellas	
Hoteles 4 estrellas	Doce (12)	Hoteles 4 estrellas	Dos (2)	Hoteles 4 estrellas	Dos (2)
Hoteles 3 estrellas	Dieciséis (16)	Hoteles 3 estrellas	Dos (2)	Hoteles 3 estrellas	Cuatro (4)
Hoteles 2 estrellas	Once (11)	Hoteles 2 estrellas	Dos (2)	Hoteles 2 estrellas	Dos (2)
Hoteles 1 estrella	Trece (13)	Hoteles 1 estrella	Tres (3)	Hoteles 1 estrella	Cuatro (4)
Hoteles Boutique	Tres (3)	Hoteles Boutique		Hoteles Boutique	
Apart Hotel	Quince (15)	Apart Hotel		Apart Hotel	
Residenciales A	Veinte y ocho (28)	Residenciales A	Tres (3)	Residenciales A	Seis (6)
Residenciales B	Cincuenta y tres (53)	Residenciales B		Residenciales B	Tres (3)
Hostería 3 estrellas	Siete (7)	Hostería 3 estrellas		Hostería 3 estrellas	Tres (3)
Hostería 2 estrellas	Cuatro (4)	Hostería 2 estrellas	Uno (1)	Hostería 2 estrellas	Tres (3)
Hostería 1 estrella	Nueve (9)	Hostería 1 estrella	Uno (1)	Hostería 1 estrella	Ocho (8)
Cabaña 3 estrellas	Dos (2)	Cabaña 3 estrellas		Cabaña 3 estrellas	
Cabaña 2 estrellas	Ocho (8)	Cabaña 2 estrellas		Cabaña 2 estrellas	Tres (3)
Cabaña 1 estrella	Nueve (9)	Cabaña 1 estrella	Uno (1)	Cabaña 1 estrella	Tres (3)
Hoteles S/C		Hoteles S/C		Hoteles S/C	Cuatro (4)
Total de Alojamientos Turísticos	Ciento noventa y dos (192)		Quince (15)		Cuarenta y siete (47)

Para el relevamiento se tomo una muestra de 3 establecimientos de cada clase y categoría. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. Los Alojamientos Turísticos en la provincia de Salta, son en su mayoría de pequeña escala y administración familiar existiendo una minoría de alojamientos vinculados a cadenas hoteleras o franquicias.

- Sheraton- Starwood
- Design Suite Salta
- Amerian Salta
- Patios de Cafayate- Starwood
- Casa Real- Cadena hotelera boliviana

2. Clases de Alojamientos Turísticos:



- El 92% de la oferta hotelera se encuentra en Salta Capital y sus alrededores.
  - El 37% de los alojamientos turísticos están clasificados como Residencial, dentro de esta clase se encuentran contemplados los hostales, posadas y Bed & Breackfast.
  - En toda la provincia no hay ningún establecimiento homologado dentro de la clase Motel.
3. Todos los establecimientos relevados cumplen con los requisitos mínimos de equipamiento y servicios básicos exigidos por la normativa vigente.
  4. **Los servicios** ofrecidos superan los exigidos por la normativa. Entre los servicios ofrecidos y no mencionados en la norma pero que responden a las necesidades actuales de los turistas se encuentran:

- Wi-fi,
- Business Center,
- Health club: Sauna, Spa, Ducha escocesa.
- Gimnasio,
- Baby sitter.
- Transfer in/out

**5. Piscina:**

- Climatizada: ofrecen los 2 hoteles 5 estrellas de la provincia y 2 hoteles 4 estrellas relevados.
- Descubierta: Ofrecen los hoteles 4 y 3 estrellas y todas las cabañas.

Consideración: la exigencia de piscina en la normativa vigente es solo para hoteles 5 estrellas.

**6. Estacionamiento:**

- De los 15 hoteles relevados solo 4 tienen estacionamiento dentro del establecimiento, el resto alquila cocheras a una distancia de 150 mt del mismo.
- 10 hoteles cobran el servicio de estacionamiento.
- Todas las cabañas ofrecen estacionamiento cubierto y descubierto al lado de las unidades alojativas.

**7. Accesibilidad:** el hotel Sheraton y Altos de Balcarce, cinco y tres estrellas respectivamente, son los únicos hoteles que ofrecen dos (2) habitaciones accesibles en el segundo piso y baños especiales en las áreas comunes.

Todos los establecimientos solo ofrecen condiciones mínimas de accesibilidad: rampas en los accesos, pero no en todas las áreas del establecimiento.

**8. Calidad:**

- Solo 10 establecimientos están adheridos al programa de Buenas Prácticas de Calidad del Sistema Argentino de Calidad Turística. El programa ofrece capacitación a los empresarios, gerentes y empleados de los establecimientos hoteleros sobre diferentes temáticas como: manejo de queja, fijación de precios, primeros auxilios, housekeeping, entre otros.
- Sheraton Hotel tiene un programa de calidad propio de la cadena Starwood. Ningún otro tipo de Alojamiento hotelero tiene definido un programa de calidad.
- La satisfacción del cliente es medida a través de cuestionarios que se dejan en las habitaciones. Esta herramienta solo es usada en Hoteles cinco, cuatro y tres estrellas, Apart hoteles y Cabañas.

**9. Sostenibilidad:** Las Prácticas Ambientales implementadas por todos los Alojamientos Turísticos relevados son:

- Reutilización de papel,
- Sistema de ahorro de energía en las habitaciones con tarjetas magnéticas en hoteles cinco, cuatro y tres estrellas.
- Programas de cambio retardado de toallas o ropa de cama.

Ningún alojamiento tiene un sistema de gestión ambiental, ni una certificación Nacional e Internacional, ni capacita al personal en dichas cuestiones.

**10. Personal:**

- Uniforme e identificación: solo se provee en hoteles 5 a 3 estrellas y en Apart hoteles.
- En general el personal empleado en los establecimientos carece de una formación académica en turismo y/u hotelería.
- Bilingüe: el dominio de ingles u otro idioma es requisito exigido solo en hoteles 5 a 3 estrellas, hostel y Bed and breackfast.

**11. Seguridad:** Se detectó establecimientos habilitados por bomberos que tienen matafuegos vencidos, no usan la señalética exigidas, las salidas de emergencias se encuentran obstruidas, no poseen un plan de evacuación.

**12.** La mayoría de los establecimientos cuentan con un solo ascensor y superan la cantidad de pisos y/o plazas exigidos por la norma, lo cual genera problemas para el desplazamiento de los huéspedes.

## NECESIDAD DE CAMBIO

En la Provincia de Salta, se está atravesando una etapa de cambio, que hasta obtener la madurez suficiente, el Estado debería fijar ciertas pautas que permitan garantizar prestaciones mínimas en el servicio de Alojamientos Turísticos, iniciando un camino conjunto entre el sector público y privado para difundir e instalar la cultura de la calidad y la mejora continua que promueva la competitividad de nuestra provincia como destino turístico.

El proyecto de un nuevo marco normativo, surge como necesidad de adaptación a la realidad cambiante mencionada. El marco regulatorio base que se aplica en la actualidad en la Provincia de Salta fue creado hace mas de veinte años y aunque con los años surgió otra normativa complementaria, no presentó un cambio sustancial.

La normativa aplica un sistema basado en ausencias y presencias, donde sí un Alojamiento no cumple con uno de los requisitos fijados en la misma, es motivo suficiente para no acceder a cierta categoría. En la Dirección de Control de Calidad y Servicios, donde se lleva a cabo la categorización de Alojamientos Turísticos, se presentan continuamente, casos de establecimientos que no pueden ser



encuadrados en ninguna de las categorías existentes, incluso no pueden ser clasificados porque pertenecen a una clase que en aquellos años no existía. Asimismo, el Decreto no permite realizar compensaciones y no tiene en cuenta aspectos referidos a la calidad de los servicios prestados ni al compromiso de la empresa con la Sociedad y el Ambiente.

Se considera que lo más acertado para el Nuevo Marco Regulatorio de la Provincia de Salta, es establecer un sistema de clasificación mixto, dado que contempla tanto las características constructivas y dimensionales, como los aspectos relativos a la calidad de los servicios y a la conciencia de mejora. Este sistema es el mejor para resolver nuestra falencia reglamentaria, daría flexibilidad a la hora de categorizar y permitiría ser justos en la asignación ecuánime de la categoría. De esta forma se promovería una sana competencia y conformaría una oferta que realmente refleje los niveles en cuanto a servicios y comodidades de los alojamientos turísticos.

La propuesta consta de la inclusión de criterios de calidad que permitan realizar compensaciones y solucionar las inflexibilidades. Es así que, se incluirá en la Normativa los siguientes indicadores:

1. Calidad,
2. Diversidad y personalización de los Servicios,
3. Accesibilidad,
4. Innovación.
5. Sensibilización sobre aspectos medio ambientales,
6. Seguridad e Higiene,
7. Personal capacitado.

# *PROPUESTA*



La propuesta de actualización del Decreto N°1125/80 de la Provincia de Salta se basa en un sistema mixto de clasificación y categorización similar al de regulaciones provinciales como internacionales anteriormente analizadas. Este sistema plantea por un lado, un sistema de ausencias y presencias por medio del cual se conforman los lineamientos de carácter obligatorio para el funcionamiento de cualquier clase de alojamiento dentro del ámbito provincial y luego, mediante un sistema de puntaje, se determinará las categorías de manera más flexible. Aquellos establecimientos que sumen más puntaje podrán acceder a una categoría superior.

La ventaja de este sistema, es que les permitirá a los empresarios, configurar o estructurar la gama de servicios y actividades según el segmento al que apunten, sin tener que estar obligados a brindar un servicio o contar con una comodidad en particular que no se corresponda con las necesidades identificadas de sus clientes.

Luego de analizar las características de la oferta provincial y observar las tendencias en la evolución del sector de alojamiento a nivel mundial, se ha determinado que las clases y categorías que contemplará son las siguientes:

- I. Hotel, de 1 a 5 estrellas;
- II. Hotel Boutique, categoría única
- III. Hostal, categoría única,
- IV. Hostería, de 1 a 5 estrellas;
- V. Residencial, A y B,
- VI. Apart-Hotel, de 1 a 3 estrellas;
- VII. Cabañas, de 1 a 3 estrellas;
- VIII. Hostel, categoría única;
- IX. Bed & Breakfast, categoría única;
- X. Unidades de alquiler temporario, categoría única
- XI. Finca Turística.

Los parámetros que se han establecido para determinar las categorías a los fines de esta propuesta han sido pensados en función a los servicios ofrecidos, la calidad de los recursos tangibles como así también, factores que vinculados a la responsabilidad y compromiso de la organización con los huéspedes, sus propios empleados, el medio ambiente y la sociedad en la que se encuentra inmersa.

El propósito de la actualización del Decreto es en pos de un cambio en la cultura organizacional de los Alojamientos, intentando que las empresas asuman un compromiso permanente con la calidad, reafirmando modelo de progreso sostenible y que el mismo se vea reflejado en el grado de confianza y satisfacción de los turistas que nos visitan y sus empleados

A fin de perfeccionar el sistema, se ha previsto que los establecimientos puedan complementar su clase y categoría mediante:

- **Especialidades:** Las mismas será concedida en razón a las instalaciones complementarias disponibles, a las características de los servicios prestados y/o a la tipología de su oferta. Las que hasta el momento las siguientes: de Congresos y Convenciones, de Deportes, de Salud o Spa, Casino, Suites, entre otros.

- **Grado de Accesibilidad:** Para lo cual se han establecido cuatro niveles, desde un nivel 1, de simple accesibilidad física y diferenciada o sectorizada, hasta un nivel 4 que ampara la accesibilidad física y sensorial, en donde todas las personas puedan hacer pleno uso del establecimiento.

- **Aplicación de Prácticas Medioambientales:** donde se concederá un distintivo a aquellos establecimientos que apliquen buenas prácticas medioambientales.

Cabe destacar que existirán requisitos mínimos de cumplimiento obligatorio en lo que respecta a la accesibilidad y buenas prácticas medioambientales.

## INDICADORES

Teniendo en cuenta los estándares de calidad, sostenibilidad, seguridad e higiene nacional e internacional y las opiniones de los actores del sector público y privado sobre la factibilidad de aplicación de normas de calidad, seguridad e higiene y sistemas de gestión ambiental en el sector hotelero se concluye que es necesario adoptar una estrategia de CALIDAD. Esto significa definir el nivel de excelencia esperado para el tipo de servicio que brinda un hotel. Este nivel de calidad no establece necesariamente que el servicio sea lujoso, sino simplemente que el mismo responda a las expectativas de un público objetivo.

Por ello fue necesario definir herramientas de calidad que sirvan de procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayuden a las empresas a planificar y llevar a cabo estrategias de calidad, sostenibilidad y seguridad e higiene que consideren necesarias para impulsar la mejora del servicio ofrecido a sus huéspedes y, consecuentemente, su nivel de satisfacción.

Herramientas de Calidad:

- a) Sistema de Cuestionario.
- b) Sistema de Quejas y Sugerencias
- c) Manual de Procedimientos
- d) Guía para el desarrollo de Planes de Mejora
- e) Capacitación del personal.
- f) Programa de Buenas Prácticas Ambientales.
- g) Certificación de Normas Nacionales o Internacionales.

A continuación se sugieren Indicadores de Calidad, Sostenibilidad, Seguridad e Higiene a tener en cuenta en el proyecto de Ley de Alojamientos Turísticos de Salta. Dichos factores tienen la característica de ser factibles para su control y fiscalización por las autoridades competentes, dado que no presentan mayores dificultades para su evaluación.

### A. Indicadores de Calidad

<b>CALIDAD DEL SOPORTE FÍSICO Y LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOTEL</b>	Aspecto externo del hotel
	Decoración y ambientación del hotel
	Disponibilidad de garaje/estacionamiento
	Accesibilidad para huéspedes especiales
	Localización conveniente para el pasajero
	Limpieza del hotel
	Lapso de duración de los servicios
	Calidad y variedad en el desayuno
	Variedad de servicios de alimentación (restaurante, bar, room service)
	Disponibilidad de servicios de comunicaciones (fax, mensajería, internet)
	Diversidad de Servicios.
	Instalaciones para el uso del personal.
<b>CALIDAD DE LA HABITACION</b>	Dimensión de la habitación
	Ambientación, decoración, confort y equipamiento de acuerdo a la categoría.
	Disponibilidad de equipamiento con tecnología de última generación en la habitación.
	Calefacción / Aire acondicionado
	Limpieza y mantenimiento de sábanas y toallas.
	Confort de la cama
	Baños con accesorios para la higiene personal.
	Aislamiento sonoro de la habitación
	Habitación luminosa

<b>CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL</b>	Apariencia del personal
	Calidez del personal
	Personal calificado.
	Personal bilingüe.
	Eficiencia del personal al efectuar sus tareas.
	Disposición del personal para solucionar los problemas del pasajero.
	Precisión de la información brindada por el personal.

## B. Indicadores de Sostenibilidad

<b>ACCIONES AMBIENTALES</b>	Frecuencia de cambio de ropa de cama y blancos en días alternados y cada vez que el pasajero libere la habitación (de carácter opcional para el huésped).
	Concientización sobre cuidado de agua, energía.
	Reutilización de papel.
	Tratamiento del agua.
	Tratamiento de residuos.

## C. Indicadores de Seguridad e Higiene

<b>SEGURIDAD</b>	Plan de contingencia en caso de emergencias aprobado por un profesional en la materia.
	Salidas de emergencia señalizadas en áreas sociales y material contra incendios aprobado por autoridad competente.
	Sistema de detección, protección y extinción de incendios autorizado y evaluado por un profesional en la materia.
	Grupo electrógeno
	Servicio de vigilancia nocturna.

	Circuito interno de TV o equipo de seguridad similar
	Personal instruido sobre el manejo de os dispositivos y de las medidas a adoptar en caso de siniestros.

<b>SALUD, HIGIENE Y ESTADO DE CONSERVACIÓN</b>	Áreas, equipamientos e instalaciones en perfecto estado de conservación y mantenimiento.
	Higiene adecuada de ambientes.
	Higiene adecuada de equipamiento de ambientes.
	Excelente presentación e higiene de las personas que prestan el servicio.
	Botiquín de primeros auxilios.
	Orden y limpieza en depósitos de alimentos.
	Áreas de cocina, sanitarios y toda dependencia de servicio, cumplir y funcionar de acuerdo al Código Alimentario Nacional.
	Personal instruido sobre el manejo de os dispositivos y de las medidas a adoptar en caso de siniestros.
	Personal con Libreta Sanitaria vigente, expedida por el Organismo competente.

## PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES

Todos los Alojamientos Turísticos habilitados por el Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia de Salta deberán implementar a su gestión general las buenas Practicas Medioambientales, dentro de una política general de responsabilidad social corporativa y asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente.

#### ORGANIZACIÓN

- Redactar Manual de Gestión de la Calidad Ambiental donde figure la misión de la Empresa, sus políticas, objetivos y procedimientos a implementar por la Organización.
- Diseñar una política de sostenibilidad para el establecimiento.
- Divulgar haciendo de conocimiento público los alcances de su política de sostenibilidad.
- Diseñar plan de mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de evitar el derroche de los recursos.
- Diseñar plan de ahorro de los recursos.
- Identificar, registrar por escrito y monitorear las acciones y operaciones de la empresa respecto a políticas medioambientales.
- Evaluación y selección de proveedores de acuerdo a las políticas medioambientales de la empresa.
- Monitoreo de las opiniones del huésped acerca de las acciones adoptadas por la empresa.
- Realizar Buenas Prácticas Medioambientales en tareas de oficina (ahorro de insumos, etc)
- Reciclar el papel una vez utilizado.
- Colocar contenedores de separación de basuras en las habitaciones y cocinas.

#### SENSIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- Informar a los huéspedes acerca de iniciativas culturales y medioambientales y transmitirles reglas básicas de comportamiento medioambiental responsable.
- Capacitar al personal en cuanto a medidas para el cuidado del medio ambiente y asegurar su cumplimiento efectivo.
- Participar activamente en programas de mejora ambiental de carácter municipal, provincial o regional.

#### ENERGÍA

- Comprobar el sistema de calefacción con regularidad, introducir en lo posible, sistemas de calefacción que utilicen fuentes de energía renovable.
- Utilizar al máximo la iluminación y ventilación natural.
- Implementar procedimientos para el ahorro de energía
- Controlar el consumo de energía mediante la utilización de medidores.
- Utilizar lámparas de bajo consumo, temporizadores, sensores por infrarrojo y otras tecnologías.
- Apagar aparatos eléctricos que no estén en uso.
- Informar y solicitar la colaboración de los huéspedes en los procedimientos de ahorro de energía.



AGUA Y RESIDUOS LÍQUIDOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar a los empleados sobre las medidas para el ahorro de agua.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar y solicitar la colaboración de los huéspedes en los procedimientos de ahorro de agua.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptar reguladores de caudal de agua para lavabos, duchas y otros dispositivos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el consumo de agua mediante la utilización de medidores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir la capacidad de cisternas de inodoros instalando sistema de doble descarga.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar el uso de neutralizadores de olores y agentes de limpieza agresivos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir agentes de limpieza no agresivos y reducir el uso de detergentes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar a consideración del huésped la reducción de frecuencia de cambio de toallas y sábanas.</li> <li>• Proveer los medios necesarios para la separación de residuos por parte de los huéspedes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar el derroche de agua al momento del lavado de vajilla y otros.</li> </ul>
AGUA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar la calidad del aire de sus interiores. Utilizar Aire Acondicionado solo cuando sea necesario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar productos o equipos que contaminen el medio ambiente.</li> </ul>
RUIDO Y LUZ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar que el nivel de ruidos generados por las operaciones propias del establecimiento no sobrepasen los límites tolerables.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar todo tipo de luces molestas.</li> </ul>

## CALIDAD

Los requisitos que se exponen a continuación son a modo de ejemplo de criterios de calidad puntuables para acceder a una categoría superior. El Ministerio de Cultura y Turismo será la Autoridad de Aplicación del presente y quien asignara un puntaje a los fines de la categoría. La sumatoria de los mismos serán las que permitan determinar el encuadre respecto a la categoría de cada establecimiento.

### 1. RECEPCIÓN/CONSERJERIA

- ❖ Área o local específico para la prestación del servicio de Conserjería.
- ❖ Diferenciación de mostradores según el tipo de huésped.
- ❖ “check-in / check-out” Express.
- ❖ Sistema informatizado de administración hotelera.
- ❖ Facilidades de pago: al menos dos sistemas sin considerar pago en efectivo

### 2. HABITACIONES

- ❖ Mayor superficie a la exigida en el 70% de las habitaciones.
- ❖ Más de 50% de suites en las categorías que sean exigidas.

- ❖ Existencia de suites en las categorías que no sean exigidas.
- ❖ Habitaciones accesibles.
- ❖ Mayor dimensión en todas las camas.
- ❖ Disponibilidad de almohada y frazada adicional en la habitación.
- ❖ Carta de almohadas (alargadas, redondas, cuadradas de distintos tamaños, de plumas, sintéticas), a solicitud del cliente.
- ❖ Frigobar.
- ❖ Caja de Seguridad.
- ❖ Aire acondicionado frío / calor con control individual.
- ❖ Servicio de teléfono móvil en la habitación.
- ❖ Disponibilidad de acceso a Internet en el 100% de las habitaciones.
- ❖ Espejo adicional con estante para maquillaje.
- ❖ Tabla de planchar y plancha.
- ❖ Posibilidad de hacer té o café en la habitación, contando con los utensilios adecuados.
- ❖ Mayor extensión horaria del Room Service.
- ❖ Cobertura de noche: preparación de la habitación para la noche.
- ❖ TV por cable o satelital de acuerdo a la disponibilidad de la zona.
- ❖ TV extra en habitación.
- ❖ Reproductor de video o DVD
- ❖ Servicio de mensaje por TV. Visión / Control inmediato del estado de cuenta; posibilidad de cancelación.
- ❖ Periódico obsequio para cada habitación.
- ❖ Otros accesorios en 100% de las habitaciones (material para escribir, saco de ropa para lavandería, fósforos, kit para limpieza de calzado, costurero, pañuelos descartables, cesto de residuos, percheros, etc.)
- ❖ Sistema magnético: Tarjeta de Acceso a la Habitación y para conectar / desconectar energía eléctrica.

### **3. BAÑOS**

- ❖ Mayor dimensión en la superficie del 70% de los baños.
- ❖ Duchador con tubo flexible y móvil, con un sistema para fijarlo en altura y regularlo.
- ❖ Hidromasaje en los baños privados de las suites.
- ❖ Hidromasaje en el 50% de los baños privados del total de habitaciones.
- ❖ Dos lavabos: en cuarto de baño y ante-baño en el 50% de las habitaciones.
- ❖ Ducha separada de bañera.
- ❖ Recipiente con shampoo, crema de enjuague, sales de baño, gel para baño, gorra de baño, pasta de dientes, crema hidratante, etc.
- ❖ Bata de baño - una por huésped.
- ❖ Secador de cabello.

- ❖ Teléfono adicional en el cuarto de baño (como mínimo en el 50% de los baños)

#### **4. SERVICIOS GENERALES**

- ❖ Diferenciación sectores fumadores - no fumadores.
- ❖ Servicio de atención médica de urgencia.
- ❖ Servicio express de lavandería / planchado (menos de 4 horas)
- ❖ Valet de equipaje las 24 horas.
- ❖ Cambio de moneda.
- ❖ Brindar servicio de traslado desde el hotel hasta estación ferroviaria, de ómnibus o aérea, y viceversa, incluido en la tarifa.
- ❖ Pileta de natación.
- ❖ Pileta de natación cubierta climatizada.
- ❖ Pileta de natación para niños.
- ❖ Jardines - espacios verdes. Tratamiento paisajístico.
- ❖ Business Center (oficina de negocios) equipado con elementos y medios de comunicación con tecnología de última generación.
- ❖ Tienda de recuerdos, perfumería, indumentaria, vestimenta, etc
- ❖ Salón de lectura, con libros y revistas a disposición gratuita de los clientes (ediciones en diferentes idiomas)
- ❖ Beauty Center: masaje, fisioterapia, tratamientos de belleza con personal especializado, integrado al establecimiento.
- ❖ Peluquería integrada al establecimiento.
- ❖ Sala de gimnasia con seis aparatos como mínimo y buena ventilación e instructor 3
- ❖ Sauna y baños turcos con sala de reposo integrados al establecimiento.
- ❖ Cancha de tenis, vóley y/o Básquet integrado al establecimiento.
- ❖ Campo de Golf incluido en el predio del establecimiento.
- ❖ Otras instalaciones deportivas.
- ❖ Animación y espectáculos socio - cultural y / o nocturna.
- ❖ Valet Parking.
- ❖ Servicio de mayordomo.
- ❖ Servicios adecuados para personas con capacidades especiales.
- ❖ Salón de uso exclusivo para convenciones en las categorías que no es exigido.
- ❖ Salón (es) adicional (es) de uso exclusivo para convenciones.
- ❖ Restaurante con menú a la carta.
- ❖ Desayuno buffet.
- ❖ Menú en braille.
- ❖ Menu en idiomas.
- ❖ Restaurante (s) complementario (s).

- ❖ Bar , confitería, piano bar
- ❖ Instalaciones gastronómicas en adyacencias de áreas deportivas y piscinas.
- ❖ Oferta gastronómica especial para niños.
- ❖ Sala de juegos interior / exterior para niños.
- ❖ Guardería para niños.
- ❖ Máquina expendedora de golosinas / cigarrillos.
- ❖ Instrumentación y seguimiento de un Programa de medición de la satisfacción del cliente (mediante encuestas)
- ❖ Sistema de beneficios / incentivos a los huéspedes frecuentes.

#### **5. SEGURIDAD**

- ❖ Circuito interno de TV 2
- ❖ Servicio de seguridad en el establecimiento, por intermedio de personal con formación adecuada, propio o contratado.
- ❖ Generador de emergencia con activación automática, apto para asegurar el abastecimiento de energía por áreas; instalaciones y equipamientos necesarios para la seguridad del huésped.
- ❖ Detectores de humo y rociadores en áreas comunes.
- ❖ Detectores de humo y rociadores en las habitaciones.
- ❖ Planes de evacuación de emergencia.

#### **6. RECURSOS HUMANOS**

- ❖ Personal de contacto bilingüe (50% de la nómina)
- ❖ Personal de contacto trilingüe (50% de la nómina)
- ❖ Personal de contacto con capacitación formal específica (30% de la nómina)
- ❖ Sistema de incentivos a la productividad y calidad de servicio.
- ❖ Oferta anual y gratuita a disposición del personal de cursos de entrenamiento y perfeccionamiento (idiomas, procedimientos, etc.)
- ❖ Áreas diferenciadas para uso del personal (comedor, espacio de descanso, etc.)

### **SEGURIDAD**

Los establecimientos de alojamientos turísticos deberán contar como mínimo con las siguientes medidas de seguridad:

#### **1- Instalaciones en espacios comunes y de servicios**

DESCRIPCIÓN
<b>a) Instalación eléctrica</b>
1. Iluminación general con interruptor

2. Tomacorriente con indicador de voltaje
3. Llave térmica con disyuntor
4. Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común.
<b>b) Instalación de calefacción</b>
<b>c) Instalación de refrigeración</b>
<b>d) Escalera de emergencia (en caso de contar con mas de 1 planta) debidamente señalizada.</b>
<b>e) Sistema de señalización interna de servicios y espacios de uso común.</b>
<b>f) Señalización de salidas para casos de emergencia, claramente visibles en todo momento (conectadas con luz de emergencia).</b>
<b>g) Planos de ubicación de dispositivos contra incendios y de sistemas de alarma utilizados, visados por autoridad competente.</b>
<b>h) Servicio de vigilancia del establecimiento.</b>
<b>i) Extintores de incendio.</b>
<b>j) Bbotiquín de primeros auxilios, cuyo contenido se ajuste al número de plazas del establecimiento y a la distancia en que se encuentre éste del centro asistencial más próximo</b>

**2- Seguridad en las unidades de alojamiento.** Las unidades de alojamiento deben contar, como mínimo, con los siguientes elementos de seguridad.

DESCRIPCIÓN
<b>a- Esquema (plano) de ubicación relativa de la unidad, con indicación de los medios de salida.</b>
<b>b- Cerradura</b>
1. Con llave de seguridad.
2. Sistema de apertura magnética.
<b>c- Mirilla óptica, en puertas de acceso a la unidad.</b>
<b>d- Iluminación de emergencia.</b>
<b>e- Detector de humo.</b>

# *LEY*



## *CONCLUSIONES*



La provincia de Salta está posicionada entre los principales destinos turísticos de Argentina. El norte es una de las regiones que más ha crecido en el país, Salta lidera el crecimiento de la región, tanto en oferta como en demanda, cantidad de vuelos y en turismo de reuniones. El turismo es una actividad económica creciente en la Provincia, representa el 7% de Producto Bruto Geográfico provincial. La actividad es motivada con una fuerte política turística, consistente en promoción nacional e internacional, coordinación con el sector privado, fomentos impositivos, mejora de la infraestructura, entre otros.

En los últimos cuatro años creció la oferta y esto fue acompañado por un incremento de la demanda, lo cual permitió que Salta mantenga y aumente inclusive los niveles de ocupación. También se mejoró la calidad del turismo, ya que la gente que viene es de mayor poder adquisitivo, lo cual ha convertido a Salta en uno de los principales destinos de Argentina.

Después de haber finalizado con el análisis del crecimiento de la actividad turística tanto nacional como provincial, de las tendencias actuales de la hotelería y sobre los problemas y deficiencias que afectan al sector, se llegó a la conclusión de que el crecimiento de la actividad turística en la provincia de Salta, impone una revisión y actualización de la norma que regula los alojamientos turísticos. Es decir, el Decreto 1125/80 que toma como base la Ley Nacional 18828/70, la cual introducía un detalle de los requerimientos de la estructura física y sobre las reservas de plazas de las siguientes tipologías: hotel, motel, apart hotel, hostería, cabaña, refugio, campamento, hospedaje y colonia de vacaciones, pero poco establecía sobre los aspectos relacionados con la prestación de los servicios, seguridad e higiene, accesibilidad y sostenibilidad.

Por todo lo anteriormente expuesto se considera necesario y oportuno reglamentar la propuesta de Ley de alojamiento de la provincia de Salta planteada en este trabajo final de grado. La norma indicada busca orientar, impulsar y promover la calidad y diversidad de la oferta de alojamientos turísticos, así como instar a la unificación de las categorías hoteleras en la Argentina en beneficio al sector y de los turistas.

Sí el turismo en Salta es una política de Estado y con significativas cifras de crecimiento año tras año, ¿por qué aún en 2012 no se ha planteado la necesidad de actualización de Ley de alojamientos como lo hicieron otras provincias?



## *BIBLIOGRAFÍA*



### **Soportes Impresos**

- Domínguez De Nakayama, Lía: *Relevamiento Turístico*. Santa Fe, Argentina. Ed. Centro de Estudios Turísticos. 3º Edición: 1993.
- Fuller, D.A. Sustainable marketing: managerial-ecological issues. New York: Sage Publications, 1999.
- García, A.; Ortega, S. Guía de buenas prácticas ambientales para alojamientos turísticos de la Hoya de Huesca. Zaragoza: Fundación Ecología y Desarrollo, 2003.
- Gestión sostenible en el sector hotelero. Tomado de:  
[http://www.geoscopio.org/medioambiente/temas/sector\\_hotelero/index.php](http://www.geoscopio.org/medioambiente/temas/sector_hotelero/index.php)  
(20/08/03).
- González, Lydia y Talón Pilar: *Dirección hotelera Operaciones y procesos*. Síntesis 2002.España.
- González, E. Ética y Ecología. La Gestión Empresarial del Medio Ambiente. Castelló de la Plana: Universidad Jaume I, 1999.
- Hair Joseph F., Bush Robert P., Ortinau David J.: *Investigación de Mercados*. D.F., México. Ed. McGraw – Hill Interamericana. 2º edición: 2004.
- Hernández Díaz, Edgar Alfonso: *Planificación Turística: Un Enfoque Metodológico*. D.F., México. Ed. Trillas. 2001.
- Kotler, Philip: *Dirección de Marketing, la Edición del Milenio*. D.F., México. Ed. Pearson Educación. 2001.
- Lazzati, Santiago: *Management; Funciones, Estilos y Desarrollo*. Ed. Macchi. 1991.
- McIntosh R.W., Goeldner C.R. y Brent Ritchie J.R.: *Turismo Planeación, Administración y Perspectivas*. D.F., México. Ed. Limusa Wiley. 2º edición: 1999.
- Mintzberg, Henry: *El Proceso Estratégico: Conceptos, contextos y Casos*. Ed. Pearson Educación. 1997.
- OMT (Organización Mundial del turismo): *Introducción al Turismo*. Madrid, España. Ed. Egraf. 1º edición: 1998.
- Organización Mundial de Turismo; World Travel and Tourism Council. Agenda 21 for Travel and Tourism lists 10 key priorities. Tomorrow, nº 4, julio-agosto 1997, p. 10.
- Schlüter, REGINA G.: *Investigación en Turismo y Hotelería*. Buenos Aires, Argentina. Ed. CIET. 2005.
- Scribano, Adrián: *Introducción al proceso de investigación en Ciencias Sociales*. Córdoba, Argentina. Ed. Copiar. 2002

- Steward Weissinger, Suzanne: *Introducción a las Actividades Hoteleras*. Ed. Thomson Learning. 1994

### **Leyes**

- Buenos Aires, Argentina. Decreto reglamentario N°659/07
- Córdoba, Argentina. Decreto reglamentario N° 1359/00
- La Rioja, Argentina. Decreto reglamentario N° 157/2011
- Rio Negro, Argentina. Decreto reglamentario N°657/03
- Salta, Argentina. *Decreto reglamentario N° 1125/80*.
- Salta, Argentina. Resolución N° 446/11
- Santa Cruz, Argentina. Decreto reglamentario N°2185/09
- Ley N° 19.587 de Seguridad e Higiene
- Ley 24.314 de Accesibilidad

### **Soportes Digitales**

- Sitio Web del Ministerio de Turismo y Cultura de Salta, <http://www.turismosalta.gov.ar>
- Sitio Web del Ministerio de Turismo de la Nación, <http://www.turismo.gob.ar/>
- Sitio Web de Normas IRAM: <http://www.iram.org.ar/seccion.php?ID=2&IDS=187>
- Sitio Web del Instituto para la Calidad Española: <http://www.ict.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio>
- Sitio oficial del Instituto Nacional de Estadísticas y censos: [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar)
- Manual de Accesibilidad de Buenos Aires: <http://www.slideshare.net/TurismoAccesible/manual-de-accesibilidad-de-buenos-aires>
- Sitio oficial de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas discapacitadas: [http://www.cndisc.gov.ar/doc\\_publicar/access/manual\\_accesibilidad.pdf](http://www.cndisc.gov.ar/doc_publicar/access/manual_accesibilidad.pdf)
- Sitio Web de la Comisión Europea. Estudios sobre turismo: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/policy-areas/studies.htm>
- Sitio Web de Sol Meliá Hotels. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: <http://www.solmelia.com/sol/groupinfo/jsp/CGIQuality.jsp>
- Manual de Buenas Practicas ambientales para Turismo y Hotelería de España: <http://www.turismo-sostenible.org/docs/turismobp.pdf>

## *ANEXOS*



## Anexo N° 2

SALTA, 08 de Septiembre de 2011

DECRETO N° 4764  
RESOLUCIÓN N° 446  
MINISTERIO DE TURISMO  
Y CULTURA Expte. N°  
1676038/11

VISTO, la Ley N° 5155 de la Provincia de salta, la Ley N° 18.828  
Nacional, y el  
Decreto Provincial N° 1.125/80;y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley n° 5155 la Provincia adhiere a la Ley  
Nacional n° 18.828 sobre el Régimen Hotelero Nacional, con las facultades  
de legislar en todo aquello que no está previsto en el decreto nacional  
reglamentario n° 1818/76 y/o en los casos particulares.

Que, ante la creciente expansión de alojamientos turísticos  
que desarrollan conceptos particulares ajenos a la actual categorización  
prevista en la normativa vigente, como ser "boutique", resulta necesario  
su reglamentación como pauta de calidad, seguridad, transparencia de  
comercialización e información que se brinda al turista.

Que, de tal manera, mediante las valiosas reflexiones aportadas  
por el sector empresario especialista en el rubro de alojamiento turístico y  
el sector público (autoridad de aplicación), surge que en un Hotel  
Boutique se deben *"considerar el conjunto de características y elementos  
que lo conforman"*.

Que, lo anterior, por cuanto *"el refinamiento y la armonía de  
cada uno de sus ambientes y la esmerada selección de cada objeto por su  
forma, diseño, calidad, hace que éste establecimiento no tenga  
absolutamente nada seriado"*. Se distinguen por la *"excelencia en  
todos sus aspectos arquitectónicos, decorativos, categoría de su personal,  
la atención de los mismos, el profesionalismo"*, *"un indicador importante  
es el personal con que cuenta el establecimiento"*. Se trata de *"crear una  
marcada diferencia del servicio, del trato, la decoración y el entorno"*.

Que, en idéntico sentido, se sostuvo que ésta categoría tiene un

marcado *servicio de excelencia*.-

Que, en todo momento, se mantuvo que en las nuevas categorías "*debe defenderse la estructura de hotel, como tal*".

Por lo tanto, podemos concluir que las siguientes variables resultan fundamentales al momento de considerar un establecimiento como "**Hotel Boutique**":

- Infraestructura
- Diseño
- Servicio
- Recursos Humanos
- Gastronomía
- Tecnología

A partir de ellas, deben establecerse pautas objetivas que permitan, con imparcialidad y justicia, cotejar su cumplimiento para categorizar un establecimiento en dicho segmento.

Siendo necesario en forma conjunta con la inclusión de esta nueva categorización, la modernización de los requisitos mínimos exigidos por la normativa vigente para la homologación de cualquier clase y categoría de alojamientos turísticos, en mira a la evolución constante de la actividad turística, y a una concepción integral que refleje la importancia y la complejidad que ha cobrado la prestación de servicios en la oferta de alojamientos.-

Tomando como base la legislación vigente y lo anteriormente expuesto, se modifica

el artículo 9 y se incorpora como nueva categoría el “Hotel Boutique”.-

Por ello:

EL MINISTRO DE TURISMO Y CULTURA  
RESUELVE

ARTÍCULO N° 1: MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 9° DEL DECRETO REGLAMENTARIO N° 1.125/80, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“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 servicios.
- c) Contar con central telefónica y servicio telefónico en las habitaciones.-
- d) Las habitaciones estarán identificadas en la parte superior anterior de la puerta con un nombre, o con un número cuyas primeras cifras corresponda al número de piso.-
- e) Contar con 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, diferenciado por sexo.
- j) El suministro de agua será como mínimo de 200 Lts. 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 1,85m para las individuales y 1,40 x 1,85m para las dobles.
- 2. Una mesa de luz con superficie de mesada de 0,15m<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 0,55m de profundidad y 0,90m de ancho con un mínimo de cuatro cajones.
6. Una alfombra de pie de cama cuyas medidas mínimas serán de 1,20m x 0,50m por cada plaza, con excepción de aquellas habitaciones totalmente alfombradas.
7. Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.
8. Todo el personal afectado a la atención de pasajeros estará uniformado.
9. Contar con un mínimo por cada treinta habitaciones, de una habitación para personas con capacidades diferentes.

ARTÍCULO N° 2: INCORPORAR COMO NUEVA CATERORIA EL HOTELOUTIQUE, el cual deberá brindar al turista el servicio de alojamiento con prestaciones equivalentes o superiores al de un hotel cuatro estrellas debiendo para ser homologado reunir además de los requisitos generales, los siguientes requisitos:

- 1) Tener una capacidad mínima de 12 plazas en 6 habitaciones, con un máximo de 50 plazas en 25 habitaciones.-
- 2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
- 3) La superficie mínima de las habitaciones será de 12 m<sup>2</sup>
- 4) La superficie mínima de los baños será de 3,20 m<sup>2</sup>
- 5) Los baños privados de las habitaciones y suites estarán equipadas con:
  - Lavabo
  - Bidet
  - Bañera con ducha (Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables)
  - Inodoro
  - Espejo iluminado
  - Toallero
  - Tomacorriente
  - Estanterías.
  - Secador de cabello.
  - Amenities: bolsas higiénicas, gorras para cabellos, pañuelos de papel, shampoo y gel de baño, entre otros.
- 6) Tener locales destinados a recepción que se encuentren debidamente equipados e identificados.
- 7) Tener sala de estar con una superficie mínima de 25 m<sup>2</sup>. Dicha sala tendrá



comunicación directa con la recepción y contará con servicio sanitario para público.

8) Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea de 1 m<sup>2</sup> por plaza. El desayunador puede estar ubicado dentro de la sala de estar cuando las dimensiones de la misma permitan el funcionamiento de ambos.

9) Tener servicio telefónico en las habitaciones.

10) Contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicios. Los establecimientos que cuenten con más de dos pisos, 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.

11) Tener un “office” por planta cuando la misma cuente con una cantidad superior a diez habitaciones, dotada de:

- Comunicación interna
- Mesada con pileta
- Espacio para artículos de limpieza

12) Las habitaciones estarán equipadas, como mínimo, con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

Cama individual o doble. Las dimensiones mínimas serán de 0,90 m x 1,90 m para las individuales y 1,60 m x 1,90 m para las dobles, con colchón de alta gama.-

Una mesa de luz con superficie de mesada de 0,40 m x 0,40 m por plaza.

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

Un porta - maletas.

Un armario de no menos de 0,55m de profundidad y 0,90 m de ancho.

Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.

Todo el personal afectado a la atención de pasajeros estará uniformado e identificado.

Televisor 21” como mínimo.-

Servicio telefónico con salida al exterior.

Tener cofres de seguridad en las habitaciones con combinación electrónica opcional llave, que tengan las siguientes dimensiones: para

mueble 37 cm. de ancho x 21 cm. de alto x 42 cm. de profundidad, para empotrar: 40 cm. de ancho x 50 cm. de alto x 19 cm. de profundidad.-

- 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 150m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera a partir del eje central de la puerta principal de acceso al establecimiento.
- 14)** Tener calefacción y refrigeración en todos los ambientes, con sistemas centrales o descentralizados no portátiles.
- 15)** Ofrecer al público además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio, bar diurno y room service.
- 16)** Wi – fi.
- 17)** Brindar servicios de lavandería.
- 18)** Tener personal bilingüe para la atención de la recepción y del salón comedor en todos los turnos.
- 19)** Contar con personal de recepción uno por turno y un personal de apoyo a recepción.
- 20)** Tener servicio de mucama permanente desde las 07:00 a 23:00 horas.

**ARTÍCULO N° 3:** HAGASE CUMPLIR, COMUNIQUESE Y archívese.-

**FDO. LIC. FEDERICO POSADAS.**

## **Anexo N° 3**

### **FICHA DE RELEVAMIENTO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

#### **DATOS GENERALES**

- a. Nombre del Establecimiento:.....
- b. Dirección:.....
- c. Localidad:.....
- d. Año de construcción:.....
- e. Cantidad de pisos del edificio: .....
- f. Cantidad total de Plazas:.....

Tipo de Habitación	Cantidad
Single	
Dobles	
Triple	
Cuádruple	
Suite	
Conectadas	

#### **2. REQUISITOS**

- a. Estado de conservación del establecimiento: Bueno..... Regular.....Malo.....
- b. Estado de conservación equipamiento interno: Bueno.....Regular....Malo.....
- c. Calefacción: Central..... Descentralizada.....
- d. Refrigeración: Central..... Descentralizada.....
- e. Botiquín de primeros auxilios: Si..... No.....
- f. Higiene:
  - Interior: Buena..... Regular..... Mala.....
  - Exterior: Buena..... Regular..... Mala.....
- g. Energía eléctrica: Si..... No.....
- h. Sistema de prevención de incendios: Si..... No.....Tipo.....
- i. Ascensor: Cantidad.....Capacidad:.....
- j. Tipo de cerradura: Llaves.....Magnética.....
- k. Estacionamiento: Si.....No.....Ubicación:.....Capacidad.....
- l. Posee Administración/Recepción:.....

#### **3. HIGIENE Y REPLAZO DE ROPA BLANCA:**

- a. Toallón y toalla: en forma diaria:..... Más de un día:.....
- b. Sábanas: en forma diaria:..... Más de un día:.....

**4. SERVICIO DE DESAYUNO:**

- a. Con productos típicos y/o artesanales: Si..... No.....
- b. Room Service: Si..... No.....
- c. En una Confeitería o Salón para tal fin: Si..... No.....
- d. Salón Desayunador en el establecimiento: Superficie:.....Plazas:.....

**5. PERSONAL**

- a. Personal permanente:.....
- b. Personal temporario:.....
- c. Atendido por el/los Titular/es:.....
- d. Uniformes:.....
- e. Idiomas:.....

**6. EQUIPAMIENTO DE LA HABITACIÓN:**

- a. Tipos y cantidad de camas:
  - Matrimonial: King size.....
  - QueenSize.....
  - Cucheta:.....
  - Individual:.....
- b. Mesa de luz por habitación: Si.....No.....
- c. Lámpara de noche: Si..... No.....
- d. Armario:..... Placard:.....
- e. Ventana al exterior: Si.....No.....
- f. Persianas :..... Cortinas: .....Black out.....
- g. Teléfono DDI y DDN: Si.....No.....
- h. Portamaleta: Si.....No.....
- i. Televisor: Si.....No.....Tipo.....
- j. Almohada (cant):.....
- k. Caja de Seguridad: Si.....No.....
- l. Otros:Frigobar.....

**7. EQUIPAMIENTO DEL CUARTO DE BAÑO:**

Privado.....Compartido.....

- a. Ventilación natural:..... Ventilación forzada:.....
- b. Agua caliente y fría: Si..... No.....
- c. Lavabo: Si ..... No.....
- d. Inodoro: Si..... No.....
- e. Bidet: Si..... No..... Sistema Similar.....
- f. Ducha fija: Si... No... Ducha de mano: Si...No...Bañadera:  
Si.....No.....
- g. Tomacorriente: Si..... No.....
- h. Espejo: Si..... No.....

- i. Botiquín: Si..... No..... Repisa: Si..... No.....
- j. Accesorios:
  - Portarollo:.....
  - Toallero:.....
  - Perchas:.....
  - Jabonera:.....
  - Cesto de basura:.....
- k. Paredes con revestimiento de azulejos: Si..... No.....Otros.....
- l. Jabón para uso del pasajero uno (1) por plaza: Si.....No.....
- m. Suministro de papel higiénico: Si..... No.....

OBSERVACIONES:.....

### **8. SERVICIOS**

- a. Restaurante: Si.....No.....Cantidad:.....
- b. Lavandería:
  - Si.....No.....Propia.....Terciarizada.....
- c. Piscina: Si.....No.....Superficie:.....
- d. Salones de Múltiple uso: Si.....No:.....
- e. Business Center: Si.....No.....
- f. Wi-Fi: Si.....No.....
- g. Gimnasio: Si.....No..... Cantidad de Aparatos:.....
- h. Spa: Si.....No.....
- i. Baby Sister: Si.....No.....

### **9. OTROS SERVICIOS**

- a. Servicio de Mucama: Si..... No..... Servicio de Apertura:
- b. Comunicación: Teléfono: Si..... No ..... Radio: Si..... No.....
- c. Servicio de Vigilancia: Si..... No.....
- d. Parquización: Si..... No.....

OBSERVACIONES:.....

### **10. SISTEMAS DE CALIDAD**

OBSERVACIONES:

### **11.. ACCESIBILIDAD**

OBSERVACIONES:

### **12. SEGURIDAD E HIGIENE:**

- a. Señalética de seguridad
- b. Matafuegos
- c. Plan de evacuación:

- a. d: Protección para personal
- d. Detectores de humo
- e. Grupo electrógeno
- e. Luz de emergencia

### **13. POLÍTICA AMBIENTAL**

- a. Reutilización de papel
- b. Cambio de toallas y sabanas
- c. Electricidad
- d. Clasificación de Residuo

## Anexo N° 4

### CLASE: HOTEL

#### 1-Capacidad Mínima

	Leyes Provinciales	Hotel 1*	Hotel 2*	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*
Capacidad Mínima en Plazas (pl)	Ley de Salta	20 pl.	40 pl.	60 pl.	100 pl.	200 pl.
	Ley de Bs. As.	20 pl.	30 pl.	40 pl.	50 pl.	60 pl.
	Ley de Córdoba	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría pero si para la modalidad Hotel de 20 plazas mínimo.				
	Ley de La Rioja	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría pero si para la modalidad Hotel de 20 plazas mínimo.				
	Ley de Rio Negro	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría.				
	Ley de Santa Cruz	20 plazas mínimo y 500 plazas máximo.				

#### 2-Dimensiones de las habitaciones y cuarto de baño.

Tipo de Habitaciones	Leyes Provinciales	Hotel 1*	Hotel 2*	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*
SINGLE	Ley de Salta	9 m2	9 m2	10 m2	12 m2	14 m2
	Ley de Bs. As.	9 m2	9 m2	10 m2	12 m2	14 m2
	Ley de Córdoba	10,5 m2	12 m2	12 m2	18 m2	20 m2
	Ley de La Rioja	11 m2	11 m2	13 m2	15 m2	17 m2
	Ley de Rio Negro	6 m2	7,5 m2	8 m2	9 m2	10 m2
	Ley de Santa Cruz	9 m2	9 m2	10 m2	12 m2	14 m2
DOBLE	Ley de Salta	10,5 m2	10,5 m2	12 m2	14 m2	16 m2
	Ley de Bs. As.	10,5 m2	10,5 m2	12 m2	14 m2	16 m2
	Ley de Córdoba	10,5 m2	12 m2	12 m2	18 m2	20 m2
	Ley de La Rioja	11 m2	11 m2	13 m2	15 m2	17 m2
	Ley de Rio Negro	12 m2	14 m2	15 m2	16 m2	17 m2
	Ley de Santa Cruz	10,5 m2	10,5 m2	12 m2	14 m2	16 m2
TRIPLE	Ley de Salta	13,5 m2	13,5 m2	15 m2	17 m2	No Corresponde
	Ley de Bs. As.	13,5 m2	13,5 m2	15 m2	17 m2	No Corresponde
	Ley de Córdoba	12 m2	14 m2	15 m2	22 m2	24m2
	Ley de La Rioja	14 m2	14 m2	16 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	16 m2	19 m2	21 m2	23 m2	25m2
	Ley de Santa Cruz	13,5 m2	13,5 m2	15 m2	16 m2	18 m2
SUITE	Ley de Salta	No Corresponde	No Corresponde	No Corresponde	No se establece	No se establece

	Ley de Bs. As.	No Corresponde	No Corresponde	No Corresponde	No se establece	No se establece
	Ley de Córdoba	No Corresponde	No Corresponde	No Corresponde	23 m2	35 m2
	Ley de La Rioja	No Corresponde	No Corresponde	No Corresponde	30 m2	34 m2
	Ley de Rio Negro	22 m2	24 m2	26 m2	30 m2	32 m2
	Ley de Santa Cruz	No Corresponde	No Corresponde	No Corresponde	16,5 m2	16,5 m2
LADO MINIMO	Ley de Salta	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2
	Ley de Bs. As.	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,80 m2
	Ley de Córdoba	3 m2	3 m2	3 m2	3,50 m2	3,50 m2
	Ley de La Rioja	3 m2	3 m2	3,5 m2	3,50 m2	3,50 m2
	Ley de Rio Negro	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2
	Ley de Santa Cruz	2,50 m2	2,70 m2	2,70 m2	2,70 m2	2,90 m2

	Leyes Provinciales	Hotel 1*	Hotel 2*	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*
BAÑO	Ley de Salta	2 m2	2 m2	2 m2	3,2 m2	3,2 m2
	Ley de Bs. As.	2 m2	2 m2	3 m2	3,2 m2	4,8 m2
	Ley de Córdoba	3 m2	3 m2	3,5 m2	4 m2	5 m2
	Ley de La Rioja	2,2 m2	2,2 m2	2,4 m2	3,5 m2	4 m2
	Ley de Rio Negro	2,4 m2	2,6 m2	3 m2	3,5 m2	5 m2
	Ley de Santa Cruz	2,4 m2	2,4 m2	2,6 m2	3 m2	4 m2

### 3-Equipamiento y Mobiliario.



## CLASE: APART-HOTEL

### 1- Capacidad Mínima

	Leyes Provinciales	Apart Hotel 1*	Apart Hotel 2*	Apart Hotel 3*	Apart Hotel 4*	Apart Hotel 5*
Capacidad Mínima en Plazas (pl)	Ley de Bs. As.	20 pl.	40 pl.	60 pl.	80 pl.	100 pl.
	Ley de Córdoba	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría.				
	Ley de La Rioja	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría pero si para la modalidad Hotel de 16 plazas mínimo.				
	Ley de Rio Negro	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría.				
	Ley de Santa Cruz	Capacidad máxima de cada unidad 8 plazas				

### 2- Dimensiones de las habitaciones y cuartos de baño.

Tipo de Habitaciones	Leyes Provinciales	Apart Hotel 1*	Apart Hotel 2*	Apart Hotel 3*	Apart Hotel 4*	Apart Hotel 5*
SINGLE	Ley de Bs. As.	8 m2	8 m2	9 m2	10,8 m2	12,6 m2
	Ley de Córdoba	10,0 m2	12 m2	12 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	9 m2	10,5 m2	12 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	6m2	6 m2	7 m2	7 m2	8 m2
	Ley de Santa Cruz	6 m2	6,5 m2	7 m2	8 m2	9 m2
DOBLE	Ley de Bs. As.	9,5 m2	9,5 m2	10,8 m2	12,6 m2	14,4 m2
	Ley de Córdoba	10,0 m2	12 m2	12 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	9 m2	10,5 m2	12 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	12 m2	14 m2	15 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Santa Cruz	8 m2	9 m2	10 m2	12 m2	14 m2
TRIPLE	Ley de Bs. As.	13,5 m2	13,5 m2	15 m2	17 m2	No Corresponde
	Ley de Córdoba	12,5 m2	14 m2	15 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	11,5 m2	12,5 m2	14 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	9 m2	10 m2	11 m2	12 m2	13 m2
	Ley de Santa Cruz	11,5 m2	12,5 m2	13,5 m2	16,5 m2	18 m2
CUÁDRUPLE	Ley de Bs. As.	No se permiten	No se permiten	No se permiten	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de	No se	No se	No se	No Corresponde	No Corresponde

	Córdoba	permiten	permiten	permiten		
	Ley de La Rioja	14 m2	15 m2	17 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	12 m2	13 m2	14 m2	15 m2	16 m2
	Ley de Santa Cruz	14,5 m2	15,5 m2	16,5 m2	No se permiten	No se permiten
LADO MÍNIMO	Ley de Bs. As.	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,80 m2
	Ley de Córdoba	3 m2	3 m2	3 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	3 m2	3 m2	3,0 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2	2,50 m2
	Ley de Santa Cruz	2,70 m2	2,70 m2	2,70 m2	2,70 m2	2,90 m2

	Leyes Provinciales	Apart Hotel 1*	Apart Hotel 2*	Apart Hotel 3*	Apart Hotel 4*	Apart Hotel 5*
BAÑO	Ley de Bs. As.	2 m2	2 m2	2 m2	3,2 m2	3,2 m2
	Ley de Córdoba	3,2 m2	3,2 m2	3,2 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	2,0 m2	2,0 m2	2,0 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Rio Negro	2,4 m2	2,6 m2	3 m2	3,5 m2	5 m2
	Ley de Santa Cruz	No se Establece	2,6 m2	3 m2	3,5 m2	5 m2

### 3- Equipamiento y Mobiliario.

## CLASE: CABAÑAS

### 1- Capacidades mínimas

	Leyes Provinciales	Cabaña 1*	Cabaña 2*	Cabaña 3*	Cabaña 4*	Cabaña 5*
Capacidad Mínima en Plazas (pl)	Ley de Bs. As.	Capacidad máxima de 8 plazas y contara mínimamente con una (1) habitación doble.			No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	Capacidad mínima de 2 plazas por cabaña. El conjunto de cabañas deberá reunir como mínimo un conjunto de tres (3) o mas cabañas.				
	Ley de La Rioja	No se establece capacidad mínima para ninguna categoría pero si para la modalidad Cabañas de 3 cabañas mínimo.				
	Ley de Santa Cruz	Capacidad máxima de cada unidad 8 plazas.				

### 2- Dimensiones de habitaciones y cuarto de baño.

Tipo de Habitaciones	Leyes Provinciales	Cabaña 1*	Cabaña 2*	Cabaña 3*	Cabaña 4*	Cabaña 5*
SINGLE	Ley de Bs. As.	8 m2	8 m2	9 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	9 m2	9 m2	9 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	9 m2	11 m2	13 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Santa Cruz	6 m2	6,5 m2	7 m2	8 m2	9 m2
DOBLE	Ley de Bs. As.	10,5 m2	10,5 m2	12 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	9 m2	9 m2	9 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	9 m2	11 m2	13 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Santa Cruz	8 m2	9 m2	10 m2	12 m2	14 m2
TRIPLE	Ley de Bs. As.	13,0 m2	13,0 m2	15 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	13,5 m2	13,5 m2	13,5 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	14 m2	14 m2	16 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Santa Cruz	11,5 m2	12,5 m2	13,5 m2	16 m2	17 m2
CUADRUPLE	Ley de Bs. As.	15 m2	15 m2	18 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	16,5 m2	16,5 m2	16,5 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	15 m2	17 m2	No Corresponde	No Corresponde	No Corresponde

	Ley de Santa Cruz	14,5 m2	15,5 m2	16,0 m2	No se permiten	No se permiten
LADO MÍNIMO	Ley de Bs. As.	No se establece	No se permiten	No se permiten	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	3 m2	3 m2	3 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	3 m2	3,2 m2	3,5 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Santa Cruz	2,70 m2	2,70 m2	2,70 m2	2,70 m2	2,90 m2

Baño	Leyes Provinciales	Cabaña 1*	Cabaña 2*	Cabaña 3*	Cabaña 4*	Cabaña 5*
BAÑO	Ley de Bs. As.	3 m2	3 m2	3 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Córdoba	3 m2	3 m2	3 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de La Rioja	3 m2	3 m2	3 m2	No Corresponde	No Corresponde
	Ley de Santa Cruz	2,6 m2	2,6 m2	2,6 m2	3,5 m2	4 m2

### 3- Instalaciones y Servicios.

## Formulario descriptivo del Trabajo Final de Graduación

### Identificación del Autor

Apellido y nombre del autor:	<b>CASTILLO CHAUSTRE, Victoria Valeria</b>
E-mail:	<b>victcast@hotmail.com</b>
Título de grado que obtiene:	<b>Licenciatura en Administración Hotelera</b>

### Identificación del Trabajo Final de Graduación

Título del TFG en español	<b>Licenciatura en Administración Hotelera</b>
Título del TFG en inglés	<b>Hotel Management</b>
Tipo de TFG (PAP, PIA, IDC)	<b>PAP</b>
Integrantes de la CAE	<b>MENNA, Leonel- VARAS, Andrea</b>
Fecha de último coloquio con la CAE	<b>13 de Noviembre de 2012</b>
Versión digital del TFG: contenido y tipo de archivo en el que fue guardado	<b>PDF</b>

### Autorización de publicación en formato electrónico

Autorizo por la presente, a la Biblioteca de la Universidad Empresarial Siglo 21 a publicar la versión electrónica de mi tesis.  
(marcar con una cruz lo que corresponda)

#### Autorización de Publicación electrónica:

- ☐ Si, inmediatamente
- ☐ Si, después de ..... mes(es)
- ☒ No autorizo

\_\_\_\_\_  
Firma del alumno