

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)



**RELACIÓN ACTUAL ENTRE LA LEY NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO TURÍSTICO NRO. 18.828 DE ARGENTINA Y LA SOSTENIBILIDAD.**

LIC. SEBASTIAN LEDER

**PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MASTER EN GESTION DEL
TURISMO SOSTENIBLE**

San José, Costa Rica

Marzo 2018

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

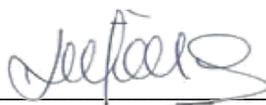
Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión del Turismo Sostenible



Fabián Román
PROFESOR TUTOR



Silvina Soledad Miguenz
LECTOR No.1



Gisella Núñez
LECTOR No.2



Sebastián Leder
SUSTENTANTE

DEDICATORIA

Personalmente, esta sección me parece muy atractiva y dice mucho de una persona. Existen personas que agradecen a Dios, a sus familias, seres queridos, profesores, etc. En mi caso, este Proyecto Final de Graduación está dedicado a todos aquellos que alguna vez confiaron en mí, que posaron sus ojos sobre mi ser y decidieron darme la oportunidad de demostrar mi potencial. Cada comunicación, cada mensaje, cada charla, cada llamada recibida ha sido una caricia a mi persona y un aprendizaje de gran valor. Le dedico este trabajo y cada esfuerzo de mi vida a cada uno de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

En un mundo tan cambiante como el que nos toca vivir, cada momento es único e irrepetible y me honra poder formar parte de esos momentos con cada uno de mis seres queridos. Le agradezco profundamente a cada docente que me dio la oportunidad de aprender más acerca del Turismo Sostenible, así como a cada compañero que me lleno de experiencias sobre la realidad de cada uno y sus países.

A mi familia por acompañare siempre, por entenderme y respetarme, dándome la posibilidad desde pequeño de poder estudiar lo que me apasiona.

Sobre todo, le agradezco a la vida por darme tantas posibilidades, tantos momentos maravillosos y la felicidad de poder cumplir con cada meta que se me cruza por delante.

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
INDICE TABLAS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	9
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Antecedentes	11
1.1.1 Reglamentación Hotelera en la República Argentina.	11
1.1.2 Antecedentes de la Sostenibilidad	14
1.2 Problemática	15
1.3 Justificación del problema	18
1.4 Restricciones	18
1.5 Objetivo general	19
1.6 Objetivos específicos	19
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Concepto de turismo	20
2.2 Concepto de turismo sostenible	21
2.3 Concepto de establecimiento de alojamiento	22
2.4 Clasificación de alojamientos y definiciones	23
2.4 Concepto de calidad	23

2.5 Concepto de certificación	25
3. MARCO METODOLÓGICO	27
3.1. Alcance	27
3.2. Hipótesis	27
3.3. Fuentes de información	27
3.3.1 Fuentes primarias.	27
3.3.1 Fuentes secundarias.	29
3.4 Métodos de investigación	29
4. DESARROLLO	31
4.1 Ecuador	31
4.2 Chile	39
4.3 Costa Rica	44
4.4 Salta	48
4.5 Entre Ríos	51
4.6 Neuquén	59
4.7 Sello Biosphere Tourism	64
4.8 Argentina	68
4.8.1 Propuesta de actualización de la normativa argentina.	72
4.8.1.1 Clasificación.	72
4.8.1.2 Categorización.	78

4.8.2 Propuesta de turismo accesible.	83
4.8.3 Propuesta para la gestión de crisis y conflictos.	85
4.8.4 Propuesta de financiamiento.	86
4.8.5 Propuesta para la gestión sostenible.	87
4.8.5.1 Aspectos ambientales.	88
4.8.5.2 Aspectos socioculturales.	91
4.8.5.3 Aspectos económicos.	93
4.8.5.4 Certificación.	94
5. CONCLUSIONES	98
6. RECOMENDACIONES	100
7. BIBLIOGRAFÍA	101
8. ANEXOS	106
Anexo 1. Acta del proyecto final de graduación	106
Anexo 2: Ley Nacional 18.828	112
Anexo 3: Decreto Nacional 1.818	115
Anexo 4. Entrevistas	141
Anexo 4.1 Adrián Stur.	141
Anexo 4.2 José Luis López Ibáñez	142
Anexo 4.3 Juan Manuel Zorraquin	145
Anexo 4.4 Francisco González	147

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Línea de tiempo leyes nacionales y provinciales.....	14
Tabla 2. Cantidad de plazas por clase y categoría	17
Tabla 3. Referentes entrevistados	28
Tabla 4. Cuadro Comparativo de leyes.....	67
Tabla 5. Ventajas y desventajas de la normativa Argentina	71

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación desarrollada en este trabajo busca responder la necesidad de una normativa que regule los establecimientos de hospedaje acorde a los estándares internacionales actuales de calidad y sostenibilidad dentro del territorio de la República Argentina.

A través de un alcance descriptivo, se analizará la situación actual de la normativa vigente, comprendiendo su desactualización e incompatibilidad con los nuevos paradigmas, estándares actuales de calidad, parámetros de la sostenibilidad y adecuación a las tendencias del mercado.

Luego, mediante un alcance correlacional se comparará con el desarrollo del turismo sostenible en países modelo de la región como Costa Rica, Chile o Ecuador y un muestreo de algunas provincias del territorio nacional que son representativas. A través del mismo, se logrará comprender las diferentes acciones y proyectos que cada una lleva a cabo para ser replicados y mejorados.

Por su parte, se determinará la necesidad de una actualización por parte del estado nacional que permita garantizar el marco regulatorio que fomente la calidad y la sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento dentro del territorio de la República Argentina, haciendo foco en una nueva clasificación y categorización, una propuesta de desarrollo del turismo accesible, y otra de gestión de crisis y conflictos. Finalmente, se ahondará en las posibilidades de financiamiento de las propuestas y un proyecto de certificación nacional que fomente el desarrollo sostenible del sector.

1. INTRODUCCIÓN

La Ley Nacional 18.828¹ sobre la Reglamentación de Establecimientos de Alojamiento Turístico en Argentina fue redactada en 1973 durante la denominada “Revolución Argentina”² con el objetivo principal de controlar las políticas públicas bajo la imposición de un Estado burocrático autoritario y eliminar toda idea política.

Bajo este escenario y ante el auge del turismo internacional, el gobierno de la Revolución Argentina decide regularizar por primera vez en la historia los establecimientos de alojamiento turístico bajo leyes nacionales que luego, una vez recuperada la democracia, serían mantenidas perdurando en el tiempo y teniendo vigencia inclusive en la actualidad.

Ya que cada Provincia tiene su propia legislación, se decidió regular la misma a nivel nacional primero para que luego se desprendan las respectivas provinciales, estableciendo determinadas obligaciones a los establecimientos bajo la Ley 18.828 “que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas, por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos” (Presidencia de la Nación, 1973, Art. 1).

Con respecto a los objetivos, la ley buscaba crear y mantener las condiciones adecuadas para fomentar la competitividad de las empresas y regiones. A su vez, tenía como objetivo político el hecho de mejorar la imagen del país o región en el exterior. Finalmente, se destacan

¹ La normativa completa se puede visualizar en el Anexo 2.

² Depuesto el gobierno constitucional en 1966, ocupó la primera magistratura del país el general Juan Carlos Onganía, a quien entregaron el poder los tres comandantes en jefe de las Fuerzas Armadas. El nuevo presidente ocupó el cargo sin limitaciones en el poder y una de las primeras disposiciones del nuevo régimen, fue dar a conocer un Acta que decretó la destitución de las autoridades nacionales, disolvió el parlamento nacional y las legislaturas provinciales, separó de los cargos a los miembros de la Corte Suprema de Justicia y suprimió los partidos políticos. El mismo documento puso en vigencia el Estatuto de la Revolución Argentina, cuyos diez artículos tenían prioridad sobre la Constitución Nacional y al que debía sujetarse el nuevo gobierno.

los objetivos cualitativos respecto a adecuar las plazas hoteleras, profesionalizar el sector, mejorar la calidad de la oferta de servicios turísticos, y por sobre todo, regular el sector.

La Ley de Reglamentación de Establecimientos de Alojamiento Turístico establece que los establecimientos deberán “consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen” (Presidencia de la Nación, 1973, Art. 2).

1.1 Antecedentes

1.1.1 Reglamentación Hotelera en la República Argentina.

Para iniciar la investigación, se procederá a revisar la bibliografía sobre la Regulación de Alojamientos Turísticos existente a nivel internacional y también nacional, consultando la normativa vigente, datos estadísticos por organismos nacionales (INDEC, MINTUR) y ordenanzas y leyes provinciales.

Con el objetivo de ahondar en los detalles relevantes a la presente investigación, se analizará el periodo comprendido desde la primera normativa nacional respecto a los establecimientos de alojamiento turístico hasta la actualidad.

La primera normativa nacional respecto al sector surge en 1968 cuando se redacta la Ley 17.752, la cual estableció un régimen de promoción que permitió por medio de deducción de montos impositivos, exenciones impositivas y beneficios a los inversores para la construcción de hoteles de turismo internacional.

Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la ley, en 1970, se crea el Decreto 2.253 que estableció la creación del registro hotelero nacional y el ordenamiento de la actividad hotelera estableciendo tres clasificaciones (hosterías, moteles y hoteles) y los requisitos para que

los hoteles alcancen determinadas categorías, definidas según “soles”. La categoría máxima posible, siguiendo esta calificación, era la de cuatro soles, aplicable a los hoteles que, según la ley 17.752³, se consideraban “Hoteles de Turismo Internacional”. De esta manera, el Decreto 2.253 representa el primer intento en el país de establecer categorías de acuerdo a parámetros objetivos.

Sin embargo, apenas 5 años luego, la misma sería totalmente reemplazada por la Ley 18.828, en donde se establece el campo de acción de los establecimientos comprendidos bajo la normativa nacional:

Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidos en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el organismo de aplicación declare de interés para el turista, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos, quedan sujetos a la presente Ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan (Presidencia de la Nación, 1973, Art. 1).

Ya en 1976, la categorización según soles⁴ fue modificada por estrellas en el Decreto 1.818, estableciendo las siguientes clases y categorías:

- Hosterías: 1, 2 y 3 estrellas
- Moteles: 1, 2 y 3 estrellas
- Hoteles: 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas.

³ Para obtener mayor información acerca de esta norma, visitar <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/232558/norma.htm>

⁴ La única Provincia que mantuvo la categorización según soles para la hotelería es Santa Fé.

El mismo decreto define también los requisitos mínimos para la homologación de hoteles, hosterías y moteles, como alojamiento turístico según las distintas clases y categorías; obliga a la inscripción en el Registro Hotelero Nacional y faculta la constitución de un Consejo Hotelero Nacional con participación del sector privado.

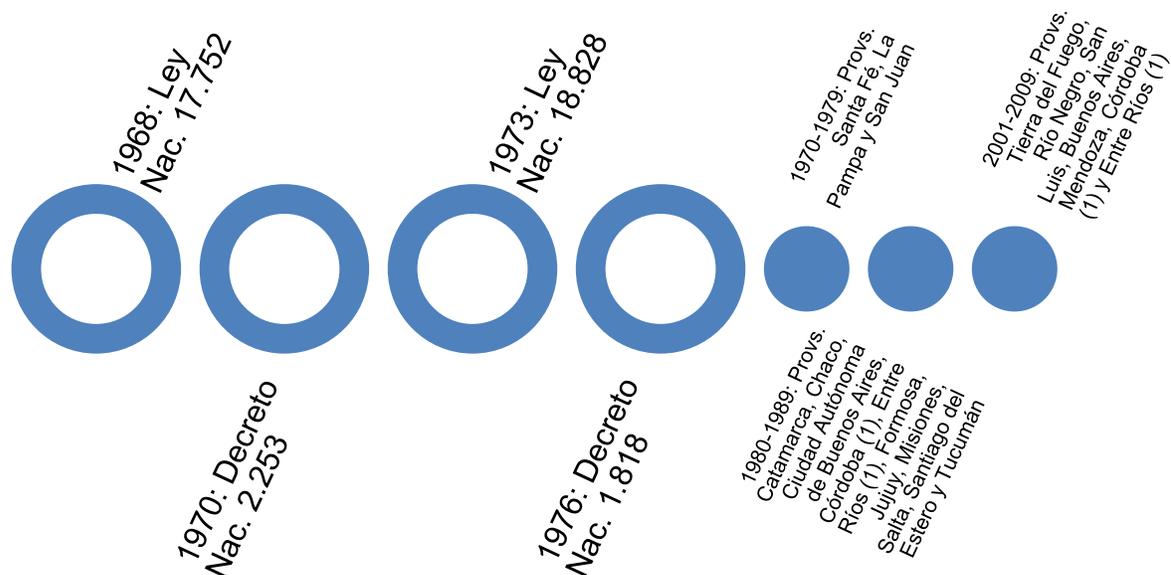
Producto de esta situación y de no haber surgido actualizaciones referentes a la normativa nacional, han surgido diversas acciones aisladas orientadas a fomentar las buenas prácticas y la sostenibilidad del sector. Claros ejemplos de ello son las Normas IRAM-SECTUR para hotelería, cabañas, casa de huéspedes, hostels, campings, alojamiento rural y de sistema de gestión de calidad, seguridad y ambiente. También se destaca el Programa de Buenas Prácticas del Ministerio de Turismo de la Nación que menciona como su público objetivo a campings, casas rurales, hoteles, y albergues, entre otros y dando nota de clases y categorías inexistentes en la normativa nacional. Finalmente, se podría mencionar también a la certificación “Hoteles + Verdes” perteneciente a la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, la cual busca orientar a los hoteles adheridos hacia un desarrollo sostenible del sector.

Por su parte, es importante destacar que cada Provincia cuenta en la actualidad con su propia normativa⁵, la cual en los casos más recientes, sobrepasa lo descripto en la Ley 18.828 y el Decreto 1.818, adaptándose a estándares de calidad internacional. Tal como se puede apreciar en la línea de tiempo, en la década del '70 se sancionan la Ley Nacional y su Decreto Reglamentario, así como también la normativa en las Provincias de Santa Fe, La Pampa y San Juan. En la década del '80 se suman las Provincias de Catamarca, Chaco, Ciudad de Buenos Aires, Córdoba (actualizada en el 2000), Entre Ríos (actualizada en el 2012), Formosa, Jujuy, Misiones, Salta, Santiago del Estero y Tucumán. Finalmente, en la última década se sumaron las

⁵ Según lo establece la Constitución Nacional, teniendo que adherir a las leyes nacionales, pero manteniendo su autonomía.

Provincias de Tierra del Fuego (2001), Río Negro (2003), San Luis (2005), Provincia de Buenos Aires (2007) y Mendoza (2007).

Tabla 1. Línea de tiempo leyes nacionales y provinciales



1.1.2 Antecedentes de la Sostenibilidad

El desarrollo sostenible se define como el “proceso que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo, 1987).

Actualmente, se reconocen y destacan tres pilares a nivel mundial, los cuales deben estar en equilibrio para lograr un desarrollo sostenible:

- **Sostenibilidad económica:** creación de prosperidad en los diferentes niveles de la sociedad, considerando además la rentabilidad de todas las actividades económicas.

Fundamentalmente se trata de la viabilidad de las empresas y de sus actividades y de su capacidad para mantenerse a largo plazo.

- **Sostenibilidad socio-cultural:** respeto de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para todos los miembros de la sociedad. Requiere una distribución justa de los beneficios, que se centre en la reducción de la pobreza. Se dedica principalmente a las comunidades locales y al mantenimiento y refuerzo de sus sistemas de subsistencia y al reconocimiento y respeto de diferentes culturas, evitando cualquier forma de explotación.
- **Sostenibilidad ambiental:** conservación y gestión de los recursos, especialmente aquellos que no son renovables o que son fundamentales para la subsistencia. Requiere actuaciones para reducir la contaminación del aire, de la tierra y del agua y para conservar la diversidad biológica y el patrimonio natural.

1.2 Problemática

Se entiende que la Ley de Reglamentación de Establecimientos de Alojamiento Turístico fue redactada en 1973, es decir hace ya más de 40 años, lo cual puede originar un grado de desactualización, generando una pérdida de competitividad respecto a otros destinos, una inconsistencia con los parámetros de sostenibilidad que permitan mantenerlos y una calidad inferior respecto a otras normativas actualizadas que contemplen los parámetros de importancia para los huéspedes y se centran en la calidad del servicio.

En la época en la que fue redactada, y al ser la primera norma de regulación del sector de hotelería a nivel nacional, se comprende su contenido. El paradigma del momento era el de ordenar la economía y profundizar la existencia de empresas de capitales extranjeros y sus inversiones. Debido a ello, las regulaciones se orientaban hacia una normativa de regulación nacional por sobre parámetros de competitividad, calidad y sostenibilidad que priman en la actualidad.

El enfoque de la normativa vigente le dió prioridad a ciertos aspectos que hoy no tienen vigencia ni contemplan los cambios de paradigma, nuevas tendencias, innovación y mejora continua. De esta forma, uno de los focos estuvo dado por los espacios mínimos que deberían contar los establecimientos de alojamiento turístico. De esta manera, se estableció que para ser considerados dentro de la normativa, los establecimientos deberían ocupar la totalidad del edificio, contar con una entrada independiente a la de servicio (algo muy común en aquella época), una cabina telefónica acustizada (en esa época era la nueva tecnología e Internet no era una alternativa ni un servicio), requisitos mínimos de amoblamiento como cama, mesa de noche, sillón o silla y escritorio, portamaletas, armario, alfombra de pie de cama, lámpara o aplique de cabecera, pulsador para llamar al personal de servicio, suministro mínimo de 200 litros de agua por pasajero por día, proveer de vestuarios y servicios sanitarios exclusivos para el personal y diferenciados por sexo, así como también tener la totalidad del personal uniformado. En la actualidad, la gran mayoría de estos requisitos no son cumplidos por los establecimientos de alojamiento turístico producto de su estado de desactualización, así como tampoco ofrecen ningún diferencial en cuanto a la calidad, competitividad y sostenibilidad de dichos establecimientos.

Por otro lado, si bien se actualizó la categorización de soles a estrellas como dictaminaban las tendencias mundiales. La clasificación se estableció solamente en tres opciones: hoteles, hosterías y moteles. Esto originó que una gran cantidad de establecimientos que fueron creados con posterioridad, no queden por dentro de ninguna de estas tres clases.

A su vez, la descripción específica que establece la normativa respecto a los requisitos para encuadrar dentro de cada clase y categoría fueron centrados sobre dimensiones y espacios en lugar de la calidad de los mismos, dejando por fuera la importancia de las necesidades de los

huéspedes y sin contemplar a las comunidades locales y sus respectivas necesidades. De esta manera, se aprecia que por ejemplo el requisito mínimo para ser homologado como establecimiento de alojamiento turístico sea el contar con 8 plazas. De la misma manera, la categorización se realiza en base a la cantidad de espacios, quedando de la siguiente manera:

Tabla 2. Cantidad de plazas por clase y categoría

Clase	Categoría	Cantidad de plazas
Hostería	1, 2 y 3 estrellas	8 a 36 plazas
Motel	1 estrella	20 plazas en 10 habitaciones
	2 estrellas	30 plazas en 15 habitaciones
	3 estrellas	40 plazas en 20 habitaciones
Hotel	1 estrella	20 plazas en 10 habitaciones
	2 estrellas	40 plazas en 20 habitaciones
	3 estrellas	60 plazas en 30 habitaciones
	4 estrellas	100 plazas en 50 habitaciones
	5 estrellas	200 plazas en 100 habitaciones

A su vez, la normativa establece los espacios mínimos con los que debe contar cada espacio común, habitación y baño, así como el mobiliario requerido, dependiendo de la clase y categoría. Estas cualidades, acorde a la época en la que se realizó la normativa tenían su razón de ser. Sin embargo, en la actualidad las expectativas de los clientes han cambiado, así como los hábitos de consumo y los paradigmas del turismo de masas hacia uno de mayor sostenibilidad. Debida nota de esta realidad podría ser la exigencia de contar con radio para dos canales o música ambiental (moteles y hoteles), contar con bar diurno y nocturno (moteles y hoteles a partir de 3 estrellas), un salón de usos múltiples con un televisor dentro (hoteles a partir de 3 estrellas). También se destaca que según la normativa, los únicos establecimientos que deberían contar con personal bilingüe por obligación serían los hoteles a partir de 3 estrellas.

1.3 Justificación del problema

Se partirá de la idea de que la Ley de Reglamentación de Establecimientos de Alojamiento Turístico en Argentina fue realizada en la década del '70 y trataremos de analizar su vigencia en el plano real aplicada al desarrollo del turismo sostenible. De esta manera, se buscará en un principio realizar una investigación descriptiva sobre la situación contractual en la que se realizó la Ley Nacional 18.828 que permita comprender los motivos de las inclusiones y omisiones de la misma. A su vez, se desarrollará un marco teórico sobre el turismo sostenible y los modelos de leyes nacionales de hospedaje a nivel mundial que permitan ser un punto de partida para otros países. Finalmente, se buscarán los puntos en común a los que se pueda llegar para una Ley sobre Reglamentación de Establecimientos de Alojamiento Turístico en Argentina actualizada y con altos estándares de calidad y sostenibilidad. Considerando que la normativa vigente de cada país debería contemplar los más altos parámetros de actualización, competitividad y realidad en la que se encuentra inmerso, se puede comprender la importancia que la sostenibilidad y la calidad tienen en la misma. La normativa debería abarcar estas temáticas a fin de poder fomentar un desarrollo actual que permita mantener las condiciones para las generaciones venideras.

1.4 Restricciones

- Cada Provincia de la República Argentina cuenta con su propia legislación.
- La situación actual de cada establecimiento hotelero no es de público conocimiento.
- La cantidad de establecimientos no incorporados dentro del marco de la Ley 18.828 es incierta y difícil de estimar.

- Los establecimientos alcanzados por la Ley 18.828 se encuentran en distinta situación en cuanto a la sostenibilidad, algunos con programas serios y certificaciones y la gran mayoría sin reportar su situación y/o preocupación por la misma.

1.5 Objetivo general

Proponer una actualización de la Ley Nacional 18.828 que contemple lo descripto y relevado respecto a la actualidad y los principios del turismo sostenible.

1.6 Objetivos específicos

- Listar las ventajas y desventajas de la Ley Nacional 18.828 respecto a la actualidad.
- Enumerar los campos de acción sobre los cuales actualizar la Ley Nacional 18.828.
- Comparar la Ley Nacional 18.828 con respecto a otras leyes nacionales en países modelos.
- Comparar la Ley Nacional 18.828 con respecto a otras leyes provinciales dentro del territorio nacional.

2. MARCO TEÓRICO

Basándose en las recomendaciones para las investigaciones, se realizará un relevamiento específico sobre los principales conceptos que se relacionan con el presente trabajo. Así, se desarrollarán los conceptos de turismo, turismo sostenible, establecimiento de alojamiento, su clasificación y definición de cada tipo, así como el concepto de calidad y certificación, el cual suele acompañar las normativas para alcanzar diversos grados de sostenibilidad. Para ello, se utilizarán fuentes como la Organización Mundial de Turismo (OMT), el Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (MINTUR) y la Asociación Internacional de Hotelería (AIH).

2.1 Concepto de turismo

Con el objetivo de evitar una sola definición, se realizará la definición de las dos más relevantes para este trabajo.

Por su parte, la OMT define al turismo como:

Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (2017).

Por otro lado, el MINTUR lo define como:

Cualquier tipo de viaje de una persona fuera de su lugar de residencia fija por más de 24 horas, generalmente con fines de recreación o disfrute. Por lo que se podría decir que el turismo, es aquella actividad que implica desplazamiento momentáneo con realización de gasto de renta, cuyo objetivo principal es

conseguir satisfacción con los bienes y servicios que se ofrecen a través de una actividad productiva, generada mediante una inversión previa (2017).

2.2 Concepto de turismo sostenible

La OMT define al turismo sostenible en base a que “el desarrollo sostenible debe aplicarse a todos los tipos de destinos, incluidos los de masas. Los principios se basan en aspectos medio ambientales, económicos y socioculturales, logrando un equilibrio entre los tres pilares” (OMT, 2004).

Continuando con la revisión, la OMT et. al. (2004), agrega:

El turismo sostenible debe:

1. Dar un uso óptimo a los recursos medio ambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
3. Asegurar actividades económicas 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.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación de todos los agentes, incluyendo el liderazgo político. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere

seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas necesarias.

El turismo sostenible debe también reportar un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

Por su parte, el sector de los establecimientos de alojamiento turístico también cuenta con un desarrollo sostenible. De esta forma, el Instituto de la Sostenibilidad Turística® lo define como:

Alojamientos que, independientemente de su clasificación, categoría, ubicación y/o tipo de operación, tienen como base de su diseño y gestión los principios económico-estratégicos, medioambientales, sociales y culturales. Sus objetivos están determinados por la satisfacción de las necesidades de los distintos Agentes de Interés o Stakeholders, respetando el entorno y su biodiversidad, en un marco de ética permanente y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, buscando mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad presente y futura. Se definirán también como Hoteles Sostenibles, aquellos alojamientos que, aun no habiendo sido diseñados en sus inicios como tales, están tomando medidas adecuadas para cumplir los requisitos propios de la sostenibilidad (2011).

2.3 Concepto de establecimiento de alojamiento

En este apartado se realizará un enfoque en los conceptos utilizados a nivel nacional por el MINTUR, así como también por la Asociación Internacional de Hotelería, a fin de lograr un entendimiento completo.

Según el MINTUR:

Se considera establecimiento de alojamiento turístico, aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad parte de dichas edificaciones (2017).

Por su parte, la AIH establece que “un hotel de turismo es una empresa de alojamiento destinada a recibir huéspedes que se proponen hacer allí una permanencia temporaria, y a la cual se agrega generalmente una empresa de restaurante” (1953).

2.4 Clasificación de alojamientos y definiciones

Los tipos de alojamiento turístico se pueden dividir entre establecimientos hoteleros (incluyen a los hoteles de 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas, hoteles boutique, apart hoteles, hoteles sin categorizar, hoteles sindicales, mutuales y moteles) y para hoteleros (incluye hosterías, hospedajes, residenciales, cabañas, bungalows, hostels, albergues, bed & breakfast, pensiones, posadas, lodges de caza y pesca, establecimientos rurales, complejos turísticos y dormis).

Sin embargo, la normativa argentina solamente reconoce la división entre hosterías (una a tres estrellas), moteles (una a tres estrellas) y hoteles (una a cinco estrellas). Una descripción detallada del Decreto 1.818 sobre las características de la categorización puede encontrarse en el Anexo III.

2.4 Concepto de calidad

A lo largo del tiempo se ha intentado definir el concepto de calidad de manera definitiva. Sin embargo, el mismo es extremadamente diverso, presentando gran cantidad de definiciones, conceptos relacionados, guías y normas sobre calidad, etc.

Según ISO 9.000: 2.000 la “calidad es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas” (2000).

Sin embargo, internacionalmente se destaca un consenso sobre ocho principios que reflejan las buenas prácticas en cuanto a la calidad:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Involucramiento del personal.
4. Enfoque del proceso.
5. Enfoque sistemático de la gerencia.
6. Mejoramiento continuo.
7. Toma de decisiones con base en hechos.
8. Relaciones mutuas beneficiosas con proveedores.

Por su parte, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) estableció que “la calidad se puede definir como un conjunto de propiedades de un servicio, las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o grupo de ellos” (Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje. 2008).

Esta última definición sería la más cercana a lo que el sector de alojamiento turístico debería visualizar, concentrándose en el satisfacer las necesidades, no solo de los clientes, sino de todos los actores involucrados con la operación del mismo.

Es recomendable que una vez determinadas las necesidades de los diferentes actores involucrados, obtenidas por medios que van desde trabajos de campo, mediante encuestas o entrevistas personales hasta analizar las encuestas, el establecimiento debe ser capaz de diseñar

su servicio de acuerdo a las preferencias, necesidades de los actores involucrados y las nuevas tendencias.

2.5 Concepto de certificación

Debido al hecho de que en el presente trabajo el enfoque está dado por la situación de los establecimientos de alojamiento turístico en Argentina, la utilización del concepto a lo largo del trabajo será con respecto a una empresa. Sin embargo, se considera importante establecer la definición general de las certificaciones.

Proceso voluntario que evalúa, monitorea y otorga un certificado escrito en el que se hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión del sistema cumple con una serie de requerimientos específicos. El producto debe ser evaluado, monitoreado y supervisado, comparándolo con el estándar para finalmente concederle un ‘sello’ que tanto los consumidores, proveedores y actores locales puedan reconocer, y se logre establecer una diferenciación del ‘producto certificado (Toth, 2000).

Se podría decir que a grandes rasgos, la mayoría de las certificaciones internacionales cuentan con componentes similares:

- ✓ Participación voluntaria por parte de las empresas
- ✓ Estándares y criterios bien definidos
- ✓ Evaluación y auditoría
- ✓ Reconocimiento y otorgamiento del uso de un logotipo
- ✓ Auditorías periódicas de seguimiento para renovar la certificación
- ✓ Mejoras continuas

- ✓ Transparencia
- ✓ Mecanismos participativos para definir estándares

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Alcance

La presente investigación partirá de un alcance descriptivo, desarrollando la situación actual de la normativa hotelera en la República Argentina, especificando sus características y rasgos más importantes. De la misma manera, se investigará sobre la legislación presente en los casos de éxito mundiales y la vigente en algunas Provincias clave en el desarrollo sostenible. A su vez, se tendrá un alcance correlacional al compararlo con los conceptos de desarrollo sostenible en la actualidad.

3.2. Hipótesis

La necesidad de una normativa que regule los establecimientos de hospedaje acorde a los estándares internacionales actuales de calidad y sostenibilidad dentro del territorio de la República Argentina.

3.3. Fuentes de información

Las fuentes de información son toda huella o vestigio, testimonio y conocimiento legado por el discurrir de los hombres y mujeres a lo largo de la Historia. De ello se desprende que la fuente de información es todo lo que contiene información para ser transmitida o comunicada y que permite identificarse con el origen de la información (Gallego Lorenzo, 2009). Las fuentes de información pueden ser tanto primarias como secundarias.

3.3.1 Fuentes primarias.

Se refieren a aquellos portadores originales de la información que nos han retransmitido o grabado en cualquier medio o documento la información de interés. Esta información de fuentes

primarias la tiene la población misma. Para extraer los datos de esta fuente se utiliza el método de encuesta, de entrevista, experimental o por observación (Eyssautier, 2002).

Con el objetivo de obtener información de primera fuente, se procedió a realizar entrevistas a referentes del turismo a nivel nacional. Se utilizó el tipo de entrevista semi estructurada ya que algunas preguntas requerían de respuestas específicas, mientras otras requerían de respuestas abiertas, permitiendo la interpretación propia de los entrevistados.

Las entrevistas fueron realizadas de manera oportuna a los siguientes referentes producto de su trayectoria y relevancia para la temática planteada:

Tabla 3. Referentes entrevistados.

Nombre y Apellido	Contacto	Experiencia en el sector
Adrián Stur ⁶	adrianstur@gmail.com	* Secretario de Turismo de la Provincia de Entre Ríos. * Autor del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable de la Provincia de Entre Ríos. * Comité de la Administración Nacional de Parques Nacionales. * Presidente del Consejo Federal de Inversión (CFI).
José Luis López Ibáñez ⁷	lopezitur@gmail.com	* Subsecretario de Turismo de la Provincia de Chubut. * Presidente del Ente Regional Patagonia Turística.
Juan Manuel Zorraquin ⁸	jmzorraquin@gmail.com	* Gerente Posada Puerto Bemberg. * Consultor Moconá Virgin Lodge – Saltos del Moconá – La Cantera Iguazú.
Francisco González ⁹	Francisco.Gonzalez@hilton.com	* Director de Operaciones del Hilton Buenos Aires.
Miguel Cané ¹⁰	migue@qenti.com	* Gerente General de la Posada del Qenti.

⁶ La entrevista completa se puede encontrar en el Anexo 4.1.

⁷ La entrevista completa se puede encontrar en el Anexo 4.2.

⁸ La entrevista completa se puede encontrar en el Anexo 4.3.

⁹ La entrevista completa se puede encontrar en el Anexo 4.4.

¹⁰ La entrevista completa se puede encontrar en el Anexo 4.5.

3.3.1 Fuentes secundarias.

Se refieren a todos aquellos portadores de datos e información que han sido previamente retransmitidos o grabados en cualquier documento, y que utilizan el medio que sea. Esta información se encuentra a disposición de todo investigador que la necesite (Eyssautier, 2002).

Para el presente trabajo, se utilizaron fuentes bibliográficas tales como leyes, decretos e informes nacionales, provinciales y municipales. A su vez, se han consultado censos, conferencias, libros, manuales, trabajos de investigación y directrices.

Por su parte, se realizaron consultas a diversos sitios Web tales como el directorio de leyes argentinas, el MINTUR, Hoteles + Verdes, la OMT, SERNATUR, CST, ICT, Biosphere, entre otros.

3.4 Métodos de investigación

El método seleccionado para la realización del presente documento fue el inductivo-deductivo. De esta manera, se inició por descomponer y comprender de manera descriptiva la situación actual de la normativa vigente a nivel nacional en Argentina. Luego se analizó cada legislación internacional y provincial de interés con un examen crítico de cada una con el objetivo de enumerar las partes de relevantes del proyecto. La elección de los países y provincias seleccionadas para la presente investigación se corresponden con la situación contractual de las mismas. Se buscó la inclusión de casos de éxito donde la normativa nacional se encuentre actualizada como el caso de Ecuador, países donde la normativa esté en proceso de actualización como Costa Rica y casos donde la misma se encuentra desactualizada, pero complementada con una certificación nacional actualizada. Por su parte, a nivel provincial, se procedió a incluir casos donde la normativa esté actualizada y en complementariedad con un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable como Entre Ríos. También se buscó casos con mayor grado de

actualización como Neuquén, y casos donde la actualización solo se realizó para incorporar una nueva clasificación, dejando el resto tal cual estaba como es el ejemplo de Salta. Finalmente se ordenaron y clasificaron las propuestas de actualización de la normativa nacional.

4. DESARROLLO

Con el objetivo de lograr una mejor comprensión de la situación internacional y nacional, se procederá al análisis de distintos casos, tales como el de Ecuador, Chile y Costa Rica a nivel internacional, como los de Salta, Entre Ríos y Neuquén a nivel nacional. A su vez, se tomará el caso del Sello internacional Biosphere como un caso de aplicación y utilización de Criterios Globales de Turismo Sostenible.

4.1 Ecuador

La legislación vigente en Ecuador es sumamente completa y complementaria entre todas las políticas de Estado vigentes, habiendo sido redactadas en el 2015. El Acuerdo Ministerial 24 considera que “el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social” (Ministerio de Turismo, 2015). A su vez, la Ley Nacional de Turismo fija:

Que entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional (Ministerio de Turismo, 2015).

Finalmente, el Estado reconoce también el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que asegure la sostenibilidad.

De esta manera, se establece la reglamentación de alojamientos turísticos, en la que se realiza una definición de todas las variables que forman parte de la industria, a fin de una mejor

comprensión. A su vez, se detallan los procesos tales como el registro de un establecimiento de alojamiento turístico, sistema de clasificación y categorización, comercialización, etc. El enfoque se realiza sobre las condiciones que garantizan la calidad y confort de los huéspedes en la actualidad y no en la cantidad de espacio mínimo de cada ambiente. Se busca lograr competitividad en un mercado cambiante que permita acercarse a estándares de calidad internacionales para el turismo mundial. Se especifican los requisitos mínimos para cada clasificación en sus distintos estratos de categorías, donde se detallan de manera minuciosa cuáles son los parámetros que deberá considerar cada una de estas. Se establecen cantidad de empleados bilingües mínimos acorde a cada categoría, a fin de garantizar la calidad en la atención del turista internacional, demostrando un claro eje de desarrollo de mercados acorde a las tendencias mundiales.

En cuanto a la comercialización, la reglamentación establece parámetros de competitividad mínimos que deberán cumplir cada establecimiento a fin de ofrecer información actualizada, vigente y real de los servicios que ofrece cada lugar. La normativa establece que se deberá contar con políticas que permitan una correcta comercialización, fijando requisitos tales como:

1. Contar con herramientas tecnológicas, como portales web, que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.
2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.

3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).
4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos (Ministerio de Turismo, 2015, Art. 17).

Por otro lado, a través de las disposiciones generales, la legislación ecuatoriana establece que los alojamientos turísticos deberán informar a la Autoridad Nacional de Turismo sobre sus tarifas rack o mostrador del año siguiente, a riesgo de ser sancionados en caso contrario.

A su vez, fija una política de turismo accesible, en cuanto a que los establecimientos de alojamiento turístico deberán acoger las especificaciones contenidas en las normas INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización) sobre accesibilidad al medio físico.

Por su parte, en lo referente a la integración de los actores involucrados, fija que la “Autoridad Nacional de Turismo tiene la obligación de coordinar con instituciones involucradas, directa o indirectamente, en la actividad de alojamiento, con el fin de que toda la información posible sea obtenida en línea, para facilitar los trámites de los usuarios” (Ministerio de Turismo, 2015, Art. 18).

Con el objetivo de cuidar las áreas naturales protegidas, la legislación dictamina que los establecimientos de alojamiento ubicados en su interior deberán cumplir con las disposiciones

del reglamento y con la normativa establecida por la autoridad ambiental competente. De la misma manera, dispone que sólo establecimientos categorizados de 3 a 5 estrellas o categoría única a excepción de casa de huéspedes, y que cumplan con la normativa correspondiente, podrán estar entablados dentro de las mismas.

Al ser una de las legislaciones más completas de Latinoamérica, es importante destacar la cantidad y calidad de cada uno de los establecimientos de alojamiento turístico que contempla la reglamentación, a modo de demostrar la actualización de la misma:

a) Hotel.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

b) Hostal.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c) Hostería – Hacienda Turística – Lodge:

c.1. Hostería.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.2. Hacienda turística.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

c.3. Lodge.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

d) Resort.- Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

e) Refugio.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

f) Campamento turístico.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

g) Casa de huéspedes.- Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o

cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

A esta clasificación, se le agrega un distintivo opcional y único, denominado ‘superior’ y que se encuentra disponible para las “categorías de tres a cinco estrellas, de cualquier tipología a la que pertenezcan, siempre y cuando cumplan con los requisitos obligatorios, requisitos de categorización” (Ministerio de Turismo, 2015, Art. 17).

Cada categoría deberá lograr un mínimo de puntos requeridos como requisitos para lograr el distintivo Superior:

- 5 Estrellas: 60 puntos
- 4 Estrellas: 50 puntos
- 3 Estrellas: 40 puntos

Entre las variables que suman puntos, se encuentran una gran mayoría de aspectos de desarrollo sostenible, tales como:

- Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos.
- Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad competente.
- Contar con un manual de procedimientos.
- Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.
- Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.
- Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.

- Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.
- Contar con cocinas de inducción.
- Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros).
- Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).
- Uso de productos biodegradables.
- Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.
- Contar y aplicar con una política de sostenibilidad.
- Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales.

Considerando estas cuestiones, el Ministerio de Turismo de Ecuador, a través de la Dirección de Calidad, implementó el Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) cuyo objetivo principal es la promoción de una cultura de excelencia que permita posicionarse como una potencia turística en el mercado nacional e internacional.

El SNCT tomo como pilares los hechos de que los alojamientos turísticos sean respetuosos con el ambiente, que mantengan una relación calidad-precio exigente, con un marco de competitividad nacional e internacional que tienda a un desarrollo sostenible. Es así que actualmente existen iniciativas públicas y privadas relacionadas a la mejora de los servicios turísticos, las cuales se articulan paulatinamente con las políticas y programas del Ministerio de Turismo, ente rector de esta industria.

El MINTUR, a través del SNCT estableció la Marca Q, en busca de una mejora continua y bajo las líneas de acción en los procesos GSTC (Global Sustainable Tourism Council) que ayuda

a mantener el equilibrio entre naturaleza y cultura, mediante el manejo sustentable de los recursos.

Las empresas que obtengan el reconocimiento reciben los siguientes beneficios por parte del MINTUR:

- Capacitación a la industria turística
- Capacitación On line
- Certificación de competencia laborales
- Escala de reconocimientos
- Promoción de las empresas en los eventos nacionales que realiza el Mintur, tales como Workshops, Fam Trips y Press Trip
- Prioridad en publicaciones internacionales
- Difusión en medios

Finalmente, la presencia de este distintivo demuestra el reconocimiento por parte del Estado hacia los miembros de la industria que, por medio de este reconocimiento, hacen que sus establecimientos se vuelven más atractivos para los turistas, además de ser un incentivo para que los prestadores de servicios turísticos brinden atención de calidad.

4.2 Chile

La legislación vigente en el país cordillerano fue promulgada en 1987 bajo el gobierno de Pinochet a través del Decreto Supremo 227, habiendo sido modificada y actualizada en el 2003. En general y producto del contexto socio-político, es muy similar a la vigente en Argentina en cuanto a que prioriza las condiciones mínimas de cada establecimiento basándose en medidas estándar y servicios básicos, sin entrar en grandes detalles en cuestión de calidad, competitividad y sostenibilidad.

Establece los parámetros mínimos de cualquier establecimiento de alojamiento turístico en forma detallada y ordenada, fijando como tal:

El que se preste comercialmente por un período no inferior a una pernoctación, en establecimientos que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación de los clientes cada vez que éstos utilicen sus instalaciones; permiten el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas (Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, 1987, Art. 2).

Es interesante destacar la descentralización que presenta la Reglamentación chilena en cuanto que propone que cada región cree “comisiones ad-honorem de carácter consultivo que intervendrán en el procedimiento de clasificación y calificación de los establecimientos de la respectiva región” (Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, 1987, Art. 20).

Se establece que los miembros serán del sector privado, estableciendo un vínculo continuo entre ambos sectores. A su vez, esta comisión tendrá gran importancia, ya que será el órgano que intervenga ante las apelaciones, creando un comité consultivo integrado por todos los actores involucrados (Dirección Nacional de Turismo; Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; empresarios del sector; y asociaciones gremiales). De esta manera, se busca generar una descentralización y un nexo entre todos los actores involucrados que permita un desarrollo justo de la industria.

Por otro lado, en sus Artículos 3º y 4º, establece los distintos tipos de alojamiento, para lo cual se hace una descripción y clasificación profunda, acorde a la época en la cual fue constituida

la correspondiente legislación, sin contar con la actualización en base a TIC's, hoteles boutique, ecoturismo, turismo rural, etc. La clasificación se podría resumir, según el Artículo 4°:

1. Albergue (refugio): Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones y baños semi privados o comunes y que dispone de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
2. Apart- hotel: Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada departamento contará, a lo menos, con los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.
3. Hospedaje familiar: (alojamiento y desayuno; bed & breakfast): Vivienda y dependencias anexas en la cual sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas como actividad complementaria de la que desarrollan en forma habitual.
4. Hostal: Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones privadas de un edificio, cuyas características constructivas dicen relación con las de una casa habitación, y bajo estas características puede ofrecer, además, servicios de alimentación. Cuando este servicio, en las modalidades de media pensión o pensión completa, esté incluido en el precio, estos establecimientos podrán denominarse residenciales.
5. Hostería: Establecimiento en que se preste servicio completo de alimentación en un restaurante, además de alojamiento turístico en habitaciones u otro tipo de unidades habitacionales, privadas, ubicado en lugares suburbanos o rurales, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entrada de

uso exclusivo. Además, deben otorgar facilidades para estacionamiento de vehículos, los que habitualmente se ubican en superficie junto al edificio principal, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

6. Hotel: Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen, además, como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas una cafetería para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

7. Lodge: Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es servir de enclave para realizar excursiones organizadas para el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural, tales como pesca, caza y similares. Deben ofrecer servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

8. Motel: Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, accesibles desde el nivel del suelo mediante circulaciones públicas exteriores con estacionamiento para vehículos notoriamente visibles ubicados frente a cada unidad habitacional. Disponen, además, como mínimo, de una recepción para el registro de huéspedes y entrega de información general, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cuando las unidades habitacionales predominantes sean cabañas, estos establecimientos podrán denominarse "cabañas".

9. Recinto de campamento (camping): Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona

o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

10. Resort: Establecimiento que, reuniendo las características que definen a un hotel, apart-hotel, motel o combinación de estas modalidades, tiene como propósito principal ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural, y que por lo tanto, posee un número significativo de instalaciones, equipamiento, infraestructura y variedad de servicios para facilitar tal fin, dentro o en el entorno inmediato del predio en que se emplaza, el que además es de gran extensión y se ubica preferentemente en ambientes rurales.

A pesar de lo descrito hasta el momento, en el 2013 con el propósito de posicionar a Chile como un destino turístico de clase mundial, que fuese reconocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de calidad, el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, creó el Programa de Sustentabilidad Turística.

El programa está enfocado en generar acciones de promoción y facilitar la implementación de buenas prácticas que inviten al sector privado a realizar sus operaciones turísticas minimizando su impacto medioambiental, poniendo en valor el patrimonio cultural y potenciando las economías locales. Para lograrlo, el Área de Sustentabilidad de SERNATUR cuenta con varias herramientas, una de las cuales es la “Distinción en Turismo Sustentable” o más reconocida como el Sello S, que pretende reconocer a los servicios turísticos más sustentables del país.

Para lograr la distinción del Sello “S” se debe pasar por la evaluación y aprobación de la Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística del país, la cual es integrada por la Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), el Ministerio de Medio Ambiente, el

Consejo Nacional de la Cultura y de las Artes (CNCA), el Comité INNOVA Chile de CORFO, el Consejo de Producción Limpia (CPL), la Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR) y el Centro Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso.

Luego de un breve período de haber iniciado sus actividades, actualmente se encuentran 91 establecimientos de alojamiento turístico certificados con el Sello S, sobre un total de 44.888¹¹ establecimientos de alojamiento turístico distribuidos a lo largo y ancho del país.

De esta manera, podemos concluir con el aporte más relevantes del caso chileno, en cuanto a la integración de certificaciones oficiales del gobierno, impulsada a través de la participación del sector privado y organismos gremiales, otorgándoles un grado de importancia en la planificación de las políticas estatales en cada región y como órgano de consulta.

4.3 Costa Rica

La legislación vigente se encuentra representada en el Decreto Ejecutivo No. 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980, el cual fue modificado en reiteradas oportunidades, siendo la última en el 2014.

El Artículo 3° y 4° establecen las categorías que abarca la legislación, siendo las mismas:

1-Hoteles: Tipo de estacionamiento conformado como mínimo de diez unidades habitacionales compuestas por dormitorio y baño privado, que brinda servicio de hospedaje por una tarifa diaria. Debe ofrecer los servicios de cafetería, restaurante y bar. Entre el servicio de alojamiento y los servicios complementarios debe existir integralidad funcional.

2-Apartotel: Establecimiento que brinda servicio de hospedaje por una tarifa diaria, con un mínimo de diez apartamentos de uno o más dormitorios, baño privado, sala comedor y cocina,

¹¹ Según el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile en su Encuesta Mensual de Alojamiento Turístico (EMAT). Unidades de alojamiento turístico disponibles (estimadas).

debidamente amueblados. Ocupa la totalidad de un edificio o parte de él, absolutamente independiente, y sus dependencias constituyen un todo homogéneo con entradas para uso exclusivo del establecimiento. Incluye el servicio de limpieza de las unidades así como el servicio de recepción para los huéspedes.

3-Bóteles: Establecimiento hotelero que se ubica en una instalación flotante o sobre un buque de pasajeros que se inmoviliza permanentemente o transitoriamente para cumplir estas funciones.

4-Pensiones: Tipo de establecimiento que se caracteriza por su servicio personalizado, con un mínimo de cinco unidades habitacionales dotadas de baños privados y servicio de cafetería, recepción y ocasionalmente los servicios de almuerzo y cena a nivel informal.

5-Albergues: Tipo de establecimiento conformado por un mínimo de siete unidades habitacionales compuestas por dormitorio y baño privado. Sus características de diseño van de acuerdo con su especialización, y con base a en ello se le dará la denominación más apropiada (Albergue para Ecoturismo, de Playa, de Montaña, Juveniles).

6-Villas: Establecimiento que brinda servicio de hospedaje por una tarifa diaria, conformando un grupo homogéneo de al menos siete unidades habitacionales, cada una con baño privado, uno o más dormitorios, sala comedor y cocina, ubicadas generalmente en la playa, ríos, lagos y montañas.

7-Posadas de turismo rural (incluidas luego de las modificaciones del 2007 y 2008): Tipo de establecimiento con un mínimo de tres habitaciones, dotado de baño privado, que podrá ofrecer los servicios de alimentación y se encuentra localizado en un entorno rural. Para efectos de este artículo se entenderá como servicios complementarios todos aquellos servicios que se presten en un establecimiento de hospedaje turístico que guarden una proporcionalidad con el servicio

principal de hospedaje y funcionalmente se integren al mismo existiendo la cercanía física necesaria para que puedan considerarse como parte del mismo.

8-Hotel Boutique (incluidas luego de la modificación del 2011): Tipo de establecimiento de hospedaje que se caracteriza por su servicio personalizado, con un mínimo de cinco habitaciones, dotado de baños privados, en el cual se ofrecen los servicios de cafetería, restaurante, bar, spa, y asistente personal entre otros. Su distribución tiene características muy particulares, donde predomina un estilo con identidad propia en el cual además sobresalen el confort, la calidad y el buen gusto. Sus diseños se caracterizan por la puesta en valor del patrimonio arquitectónico y sus espacios tanto interiores como exteriores, lucen finamente decorados resaltando tanto lo ambiental, lo artístico como lo cultural de su entorno. Hoteles Boutiques serán aquellos que además de poseer estas características se clasifiquen en el rango de 3 a 5 estrellas, para definirse como tales.

9- Posada de Turismo Rural Comunitario (incluidas luego de la modificación del 2014): Tipo de establecimiento con un mínimo de tres habitaciones, dotado de baño privado, que podrá ofrecer los servicios de alimentación, se encuentra localizado en un entorno rural y cuya actividad es desarrollada por una organización regida por la Ley de Asociaciones, Ley No. 218 del 8 de agosto de 1939 y sus reformas, o conformada como cooperativa de autogestión de la zona rural, regulada en la Ley de Asociaciones Cooperativas, Ley No. 4179 del 22 de agosto de 1968 y sus reformas.

Por otro lado, es destacable la integración de otros Ministerios dentro de la misma reglamentación, ya que establece que se debe dar cumplimiento a las normas de seguridad e higiene dispuestas por el Ministerio de Salud, cumplimentar con el registro de todos los huéspedes en conformación con el Ministerio de Gobernación y Policía, así como también contar

con pólizas de seguro, respetar los derechos de los turistas según Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento.

Por su parte, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) estableció la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) con el objetivo de diferenciar empresas turísticas según el grado de sostenibilidad, a partir del análisis del manejo de los recursos naturales, sociales y culturales. El CST contempla certificaciones para agencias de viaje, empresas de hospedaje, rentadoras de vehículos, parques temáticos, empresas gastronómicas y operaciones marino costeras. Es importante también destacar que actualmente el CST se encuentra en proceso de actualización y a la brevedad serán publicadas las novedades de manera oficial, contemplando todas las prestaciones turísticas.

Este programa se divide esencialmente en cuatro ámbitos (para empresas de hospedaje), el entorno físico y biológico, la planta de servicio, el cliente y el entorno socioeconómico. Este documento se concentra sobre la implementación de buenas prácticas fundamentado en la “Norma del CST – Establecimientos de hospedaje” de Costa Rica.

De esta manera, el CST estableció ciertos criterios y formas de trabajo innovadoras que permitieron lograr un enfoque nuevo dentro del turismo sostenible, definiendo que:

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada en el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad que, además, contribuya al desarrollo nacional. Sostenibilidad turística no sólo es una respuesta a la demanda, sino una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro (CST, 1997).

A su vez, la legislación Costarricense ofrece una clasificación completa, interrelacionada con otros sectores estatales y con un sistema propio de certificación que ha dado resultados favorables, estableciendo a Costa Rica como un símbolo del desarrollo del turismo sostenible, a tal punto que actualmente se está realizando una revisión y actualización de la legislación y certificación correspondiente.

4.4 Salta

La legislación vigente en la Provincia de Salta fue redactada en 1980 y actualizada en el 2011 para incorporar a los hoteles boutique y adaptarse al Plan Estratégico de Turismo Sostenible. La ley provincial fue realizada como homologación de la Ley Nacional 18.828 y su respectivo decreto 1.818 con el objetivo de adaptarse a la nueva legislación nacional. A la misma, le agrega diversas cuestiones de relevancia, como ser un grado de detalle extenso en cuanto a la estacionalidad, horarios de check in/out y comidas, tarifas, sanciones, entre otros. Lo más relevante de la actualización realizada se basa en la incorporación de los hoteles boutique como parte de una concientización acerca de la desactualización de la legislación vigente, la cual es complementada con el Plan Estratégico de Turismo Sostenible denominado Salta SI+, en donde se mencionan entre otros proyectos, a una actualización de la plaza hotelera.

Es destacable la poca vigencia con la que cuentan distintos artículos de la reglamentación de 1980, los cuales deberían ser actualizados a la brevedad. Entre los mismos se encuentra que el suministro de agua será como mínimo de 200 Lts. por persona y que debe asegurarse la obtención de agua caliente. A su vez, determina los horarios mínimos para las comidas e ingresos a los establecimientos y establece que para las respectivas categorías de alojamiento turístico, se tendrá en cuenta la “antigüedad de la edificación y su mantenimiento, funcionalidad,

estado general y conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias, etc.”

(Ministerio de Economía, 1979, Art. 9).

Por otro lado, al igual que la legislación Chilena, establece la creación del Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos, integrado por dos representantes de la Dirección Provincial de Turismo, uno de los cuales ocupará la Presidencia con voz y voto, que será doble en caso de empate, y dos del sector privado empresario vinculado a la actividad. Con el objetivo de integrar estos sectores y fomentar la industria describe:

El Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos tendrá por funciones:

- a) Asesorar sobre la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.
- b) Asesorar sobre las excepciones al régimen de clasificación y categorización.
- c) Asesorar sobre las cuestiones que le someta la autoridad de aplicación de la presente reglamentación, o cualquier miembro del consejo, y que tenga relación con el presente decreto.
- d) Asesorar en la aplicación de sanciones por infracción o infracciones a la presente reglamentación, y a toda otra que tenga relación con la actividad”

(Ministerio de Economía, 1979, Art. 44).

Por su parte, la clasificación realizada por la legislación salteña es una distinción limitada acerca de los tipos de alojamiento turístico, enfocándose en cantidad de plazas, espacios y comodidades básicas, lo cual se entiende por su desactualización. De esta manera, el artículo 5° establece las siguientes categorías:

a) Hotel: Aquellos establecimientos con capacidad mínima de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones, en los cuales se presta al turista el servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indiquen.

b) Motel: Aquellos establecimientos que se 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.

c) Hosterías: 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.

d) Cabaña: Aquellas unidades que aisladamente o formando conjunto con otras, se encuentran generalmente ubicadas fuera del radio urbano con características arquitectónicas típicas y en las cuales se presta al turista el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen.

e) Residenciales: Aquellos alojamientos turísticos con un mínimo de ocho (8) habitaciones, un local de uso común y que, por sus condiciones ambientales, instalaciones y servicios, no se encuadren dentro de las denominaciones de: hotel, hostería o motel.

f) Apart- hotel: Aquellos establecimientos que prestan 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.

A través del Artículo 32º, establece una clasificación nueva denominada Casas de Familia, producto de la necesidad y emergencia. Para las mismas fija que podrán habilitarse transitoriamente para atender la falta de plazas en el resto de los establecimientos.

Finalmente, es interesante destacar que producto de Salta SI+ y de la actualización a través del Decreto 4764, la Secretaria de Turismo destaca:

Transcurrido desde la aprobación del reglamento, surge la necesidad de actualizar los requisitos mínimos que deben cumplimentar los alojamientos turísticos de cualquier clase y categoría de la provincia de Salta, debiéndose también establecer que dicho Reglamento resulta de aplicación a todos los alojamientos de la Provincia y no sólo a los existentes con anterioridad a la vigencia del Decreto Nacional N° 1818/76 (2011).

Para dicha actualización, se realizó un estudio integral del tema con la participación de los sectores públicos y privados involucrados en la actividad turística, confeccionándose un proyecto con los aspectos que deberían actualizarse. Sin embargo, la correspondiente actualización ha quedado limitada a la inclusión de los hoteles boutique y no a una actualización integral de la misma que tome en consideración cuestiones como la calidad, competitividad y sostenibilidad.

4.5 Entre Ríos

La legislación de Entre Ríos, por su parte, es una de las más actualizadas del territorio nacional, habiendo sido sancionada con el Decreto 117 en el 2010. En la misma, establece:

El Gobierno de la Provincia de Entre Ríos ha definido a la actividad turística como una herramienta estratégica para el desarrollo de la Provincia, para lo cual es indispensable poner en valor y en mercado la variada oferta de atractivos con

que cuenta la provincia; todo esto con la mayor calidad posible para lograr el máximo de satisfacción de los turistas que arriban (Gobernación de la Provincia, 2010).

A su vez, destaca que la prestación de servicios debe corresponder con niveles de excelencia que logren una fidelización de los clientes para una continua evolución del turismo en la Provincia en un marco de competitividad a nivel nacional.

Uno de los componentes más importantes y novedosos del presente decreto lo fija al reconocer la desactualización de la legislación nacional en cuanto a los parámetros de calidad, sostenibilidad y competitividad, estableciendo que “no presenta una concepción integral del sector, ni moderna, ya que ha quedado desactualizada por el paso del tiempo; y que tampoco refleja la importancia y la complejidad que ha cobrado la prestación del servicio en sí mismo dentro de la oferta de alojamiento” (Gobernación de la Provincia, 2010).

A su vez, evidencia la necesidad de contar con niveles de infraestructura y servicios turísticos competitivos a nivel internacional, fijando una concepción moderna para los nuevos emprendimientos y constituyendo una guía orientadora para las inversiones que se deseen realizar en la Provincia.

Es destacable, por otro lado, que para la elaboración de la reglamentación vigente, la Subsecretaría de Turismo contó con el asesoramiento de un grupo consultor nacional, que incluyó un análisis y diagnóstico de la legislación nacional e internacional más moderna en la materia. De esta manera, se procuró de que el sector privado coincidiese en la necesidad de modernizar la normativa vigente, habiendo participado y realizado significativos aportes en las actividades de preparación de la nueva norma.

Además, es relevante la inclusión, a través del Artículo 14°, sobre parámetros internacionales de calidad en cuanto a que incorpora la Norma ISO 9001-2000 (y su posterior actualización) para fijar los objetivos en cuanto a la calidad del servicio y mejora continua. Producto de la obtención de la certificación ISO 9001, los establecimientos podrán solicitar una reducción en el puntaje requerido para las diferentes clasificaciones dentro de la ley provincial.

De esta forma, se crea una Comisión Mixta de Revisión de Clasificación y Categorización, integrada por cuatro representantes del sector privado, miembros de la Federación Empresaria Hotelera y Gastronómica de la República Argentina, y cuatro de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia. Se busca incluir a todos los actores involucrados dentro de la reglamentación vigente, otorgándoles como responsabilidad:

- a. Proponer modificaciones a los requisitos establecidos para la clasificación, categorización, especialización y modalidades;
- b. Proponer las medidas que estime conveniente para mejorar los estándares de calidad de la actividad;
- c. Considerar solicitudes fundadas de eximición en el cumplimiento de algunos de los requisitos.

Tal como se mencionaba anteriormente, la legislación Entrerriana cuenta con un grado de vigencia y actualización destacable, lo cual se demuestra a través de su clasificación establecida en el Artículo 7°:

- a. Tipo 1: H (Hoteles): son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento en habitaciones con baño privado; y que cuentan con otros servicios complementarios según su categoría. La unidad de alojamiento mínima se define como una habitación con baño privado.
- b. Tipo 2: AH (Apart Hoteles): son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento en unidades con baño privado, las que incorporan, además, las instalaciones adecuadas para la

conservación, elaboración y el consumo de alimentos; y que cuentan con otros servicios complementarios según su categoría. La unidad de alojamiento mínima se define como una habitación con baño privado dotada con las instalaciones para la conservación, elaboración y el consumo de alimentos.

c. Tipo 3: B&B (Bed & Breakfast o Residencial u Hospedaje): son aquellos establecimientos que proveen los servicios de alojamiento y de desayuno en habitaciones que pueden contar con baño privado o compartido. La unidad de alojamiento mínima se define como una habitación con baño compartido.

d. Tipo 4: A (Albergues u Hostels): son aquellos establecimientos que proveen el servicio de alojamiento en habitaciones y sanitarios compartidos. La unidad de alojamiento mínima se define como una cama.

e. Tipo 5: C (Campamento turístico): se entiende por Campamento de Turismo a todo aquel terreno debidamente delimitado y acondicionado, destinado a facilitar la actividad turística al aire libre, en que se pernocta bajo tienda de campaña, vehículo habitable o en cualquier otro medio similar, conforme se establece en el Decreto N° 3177/83. La unidad de alojamiento mínima es una parcela.

f. Tipo 6: CAT o DAT (Casas o Departamentos de alquiler turístico): se consideran casas o departamentos de alquiler turístico aquellos inmuebles que cumplen las normativas de viviendas particulares establecidas por los Códigos de Edificación de la jurisdicción correspondiente; y cuyo uso se ceda mediante precio, para la habitación ocasional de personas no residentes en la localidad; y que no se encuentren incluidos en la ley de alquileres N° 23.091. La unidad de alojamiento mínima es una casa o un departamento.

Para todos estos casos, la clasificación otorgada será 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 exhibición en los elementos físicos de relación entre el establecimiento y el cliente.

A esta detallada clasificación, la reglamentación de Entre Ríos establece dos distinciones posibles, entendidas como “especialización” y/o “modalidad”. Para la primera de estas, lo define como un criterio complementario y voluntario a los establecidos en el Artículo 7º, estableciendo la capacidad demostrada de disponer de infraestructura y servicios suficientes para atender con profesionalidad determinados nichos de demanda, muy específicos, que presentan gustos y necesidades comunes. Deberán asimismo acreditar que los servicios ofertados son prestados, por sí o por terceros, por profesionales acreditados por instituciones o entidades de reconocida solvencia. Así, establece que la especialización podrá ser de distintas categorías, tales como:

a. Congresos y Convenciones: son los establecimientos especializados en prestar servicios para la realización de reuniones de índole profesional, cultural o social, contando para ello con espacio suficiente y distinto con respecto de las áreas generales del establecimiento. Contarán con áreas autónomas para la organización de los eventos y distribución del material, además de las facilidades específicas tales como salón de congresos, salas de comisiones, servicios de logística, entre otros que se fijarán mediante Resolución de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia.

b. Deportes: son los establecimientos especializados en la práctica de deportes, contando para ello con instalaciones específicas, un programa de actividades especializado y el personal profesional adecuado, entre otros que se fijarán mediante Resolución la Subsecretaría de

Turismo de la Provincia. Podrá utilizarse la denominación específica en el deporte en cual se especializa, incluyéndose en esta especialización las actividades de caza y pesca deportiva.

c. Naturaleza: son los establecimientos especializados en la prestación de servicios a los turistas cuya motivación principal es descubrir y conocer el marco natural o paisajístico. Deberán estar ubicados en el ámbito natural, en edificación aislada, disponiendo de un entorno medioambiental especialmente armonioso y ofrecer programas de actividades recreativas relacionadas con el conocimiento y disfrute del medio natural, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaria de Turismo de la Provincia.

d. Ecológico: son los establecimientos especializados en la prestación de servicios a turistas cuya motivación principal sea descubrir y conocer de una manera científica el marco natural o paisajístico. A través de la implementación de metodologías busca interpretar, investigar y comprender uno o varios aspectos de la naturaleza, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaria de Turismo de la Provincia.

e. Agroturismo o Turismo Rural: son los establecimientos especializados, ubicados en el ámbito rural, que cuenten con edificación aislada, en un entorno medioambiental especialmente armonioso. Deberán ofrecer programas de actividades recreativas relacionadas con el conocimiento y disfrute del medio rural incluyendo la práctica de actividades propias de las explotaciones rurales, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaria de Turismo de la Provincia.

f. Salud o Spa: son los establecimientos especializados que cuenten con instalaciones, servicios y personal calificado para ofrecer programas y tratamientos relacionados con la estética y la salud en general, avalados por la Secretaría de Salud de la Provincia, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaria de Turismo de la Provincia.

g. Termal: son los establecimientos especializados que cuenten con las instalaciones, los servicios y el personal calificado para el aprovechamiento de una fuente o centro de aguas termales, de recursos hidroterápicos, talasoterapia o similares, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaría de Turismo de la Provincia.

h. Casino: son los establecimientos que cuenten dentro del establecimiento con instalaciones, servicios y personal para el desarrollo de las actividades de casinos, sujeto a la legislación vigente y conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaría de Turismo de la Provincia.

i. Resort: son los establecimientos que ofrezcan servicios de recreación, deportes, salud, convenciones, comercios, entretenimiento, alimentos y bebidas, con un sistema de comercialización "todo incluido" en la tarifa y conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaría de Turismo de la Provincia.

En cuanto a la segunda modalidad complementaria y voluntaria denominada "modalidad", lo define acorde a la ubicación, características de los servicios prestados y la morfología del diseño arquitectónico. Así, se puede optar por distintas modalidades, tales como:

a. Hostería: Aquel establecimiento, correspondiente al tipo H, que posea una superficie parquizada mínima equivalente a una vez y media (1,5) la superficie construida y reúna además, características de diseño arquitectónico regional y uso de materiales adecuados a la zona de emplazamiento, conforme lo disponga, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaría de Turismo de la Provincia.

b. Cabaña: Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo AH, 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).

Reunirán 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 mediante Resolución la Subsecretaria de Turismo de la Provincia.

c. Bungalow: Aquel establecimiento, correspondiente al Tipo AH, cuyas unidades se desarrollen formando conjunto, con una configuración predominantemente horizontal y se emplacen sobre una superficie parquizada por lo menos igual a la superficie construida, conforme lo disponga mediante Resolución la Subsecretaria de Turismo de la Provincia.

d. Hotel Boutique: Aquel establecimiento correspondiente al Tipo H, de categoría igual o superior a 4 estrellas, que posea características distintivas relacionadas principalmente a la decoración y estilo de su amoblamiento, y que no tenga una capacidad superior a las 50 plazas.

e. Alojamiento Rural: Aquel establecimiento que complemente su actividad económica principal –de agricultura, y/ o de ganadería, y/ o actividad forestal y, eventualmente, de elaboración de lo producido– con servicios de alojamiento turístico, y que no supere las diez (10) plazas excluyendo las comodidades para uso exclusivo de los propietarios o encargados.-

Se podría concluir que la legislación vigente en la Provincia de Entre Ríos es una de las más actualizadas del territorio nacional. Contempla la mayor cantidad de categorías y clasificaciones, considerando las especificaciones que pudiesen tener cada establecimiento.

Plantea un marco reglamentario claro, conciso y detallado sobre los diferentes tipos de alojamiento turístico, los requisitos y pasos para lograrlo, así como también las obligaciones y sanciones potenciales. Se destaca que se crea la Comisión Mixta de Revisión de Clasificación y Categorización compuesta por actores del sector público y privado, así como también la homologación y puesta en valor de estándares internacionales como la ISO 9001:2000 para las normas de calidad. Finalmente, la Provincia cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo

Turístico Sustentable quinquenal, el cual fue actualizado en el 2015 y con vigencia al 2020, dentro del cual se especifica un apartado especial para la oferta turística y su puesta en valor.

4.6 Neuquén

La legislación vigente en la Provincia de Neuquén data de 1999 y cuenta con un extenso detalle en cuanto a los requisitos para la apertura, clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico. Es interesante la creación del Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén con sus respectivas suscripciones municipales, otorgándoles la responsabilidad de la clasificación, categorizaron y control subsiguiente de los establecimientos de alojamiento turístico dentro de su jurisdicción, así como también el hecho de que lo conformen miembros del sector público y privado. Es destacable que establece otras categorías en artículos individuales para las especificaciones. La mayor parte de la legislación hace su enfoque sobre la seguridad, normas mínimas de salubridad y mantenimiento de las condiciones básicas de cualquier establecimiento, dejando de lado todo tema correspondiente al desarrollo sostenible, la calidad y/o competitividad. Es importante mencionar que se cuenta con el Plan Turístico Provincial 2015-2019, a través del cual se fijan como objetivos y metas, la fiscalización y control de la totalidad de los establecimientos de alojamiento turístico establecidos en la legislación vigente.

A diferencia de otras Provincias, Neuquén establece que los establecimientos de alojamiento turístico no tienen la obligación de contar con un predio y/o edificación de uso único, solicitando tan solo que se preste servicio de alojamiento en unidades de vivienda o en habitaciones independientes entre sí, pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.

Es destacable que se incorporen criterios respecto al cuidado de los aspectos de contaminación visual y accesibilidad que ofrece la legislación, ya que en su Artículo 5° fija que

se debe mantener una imagen turística local, manteniendo su aspecto exterior agradable en cuanto a su apariencia y buen estado de conservación, así como una especial atención a cuestiones vinculadas a las condiciones de higiene y seguridad. Por otro lado, en el Artículo 49° proyecta que los nuevos establecimientos deberán prever unidades accesibles, con medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades motoras.

Dentro de la legislación vigente, establece a través del Artículo 55° que solos los establecimientos declarados como alojamiento turístico podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial.

Al igual que el resto de la legislación a nivel Nacional y con el objetivo de incorporar a los diversos actores involucrados, crea el Consejo de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Neuquén, el cual será integrado por dos representantes titulares y dos suplentes del sector público provincial y dos representantes titulares y dos suplentes de la actividad privada designados a propuesta de las organizaciones que nuclean a los prestadores del servicio de alojamiento turístico y que posean necesariamente personería jurídica. Dentro de las responsabilidades del Consejo, se encuentran:

1. Promover la conformación de los Consejos Locales de Alojamientos Turísticos y supervisar su funcionamiento, velando porque los mismos cumplan en tiempo y forma con las responsabilidades que le son propias, y propiciando la objetividad y transparencia de sus actos.
2. Cuando no se haya constituido el Consejo de Alojamientos Turísticos Local, será su responsabilidad:
 - a) Recepcionar la solicitud de habilitación del establecimiento elevada por su propietario o responsable.

- b) Analizar y verificar la información documentada y presentada por el inversor, en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Esta tarea deberá efectuarse necesariamente por el miembro (titular o suplente) representante del sector público o a quien éste designe; pudiendo participar de la misma manera un miembro (titular o suplente) del sector privado. Transcurrido dicho plazo el Consejo deberá expedirse sobre la asignación o no de la clase solicitada, quedando facultado para realizar al propietario las consultas que crea convenientes.
- d) Clasificar y categorizar a los alojamientos turísticos de su jurisdicción.
- e) Comunicar fehacientemente al titular del establecimiento, la clase y categoría otorgada.
- f) Notificar al titular del establecimiento cuando a su criterio no se cumplieran los requisitos o no se prestaran la totalidad de los servicios para el otorgamiento de la categoría solicitada; y conceder un plazo razonable para la implementación de los servicios faltantes que habrán de permitirle acceder a la categoría requerida al iniciar el trámite.
- g) Disponer en todo lo referido a las excepciones al régimen clasificatorio.
- h) Proponer de oficio o a solicitud de terceros, la revisión de categoría de aquellos establecimientos que a su criterio hubieran discontinuado en la calidad y/ o diversidad del servicio de la categoría en la que se encuentran homologados.
- i) Recibir las apelaciones de aquellos establecimientos en disconformidad con la clase y/ o categoría otorgada por los Consejos Locales.

Por otro lado, la clasificación que realiza la Reglamentación neuquina se comprende producto de su ubicación geográfica, a pesar de quedar desactualizada y con una gran cantidad de posibilidades por fuera de su alcance. A pesar de ello, establece en diversos anexos un detalle

de los requisitos de cada clasificación y su posterior categorización. En resumen, la clasificación se divide en:

1. Alojamientos de categoría única

- Albergues Turísticos
- Residencial

2. Alojamientos categorizables

- Hotel: de 1 a 5 estrellas
- Hostería: de 1 a 5 estrellas
- Motel: de 1 a 5 estrellas
- Cabañas: de 1 a 5 estrellas
- Aparthotel: de 1 a 5 estrellas

3. Complemento de alojamientos turísticos

- Dormi: Aquellas unidades de vivienda tipo monoambiente con acceso independiente. Únicamente podrá funcionar como complemento de otras clases de alojamiento y en una proporción no mayor al 30% del total de las unidades de alojamiento que presten al huésped el servicio de alojamiento con servicio de mucama. Este tipo de alojamiento complementario sólo será admisible en aquellos establecimientos cuya categoría no exceda a las tres estrellas. La calidad de las instalaciones y servicios deberá corresponderse con la calidad exigida al establecimiento de alojamiento principal.

Por su parte, al igual que la legislación entrerriana, se describen diversas modalidades complementarias y de carácter voluntario, dependiendo de las características propias de cada establecimiento. Dentro de las mismas, se encuentran:

- “Complejo”: Establecimiento constituido por dos o más clases de alojamiento reglamentados por la presente norma, ubicados en el mismo predio y con una única administración general. El complejo se clasificará y categorizará en función de cada una de las clases y categorías que lo integran, debiéndose exhibir esta información en un mismo cartel de identificación del establecimiento y en todo tipo de material de promoción y venta. Esta denominación sólo podrá utilizarse previa autorización del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.
- “Resort”: Establecimiento turístico comprendido en una o más clases de alojamiento definidas en el Art. 58 y que contenga instalaciones recreativas propias localizadas en un 50% como mínimo en el predio del resort, y el porcentaje restante en otros predios que posibilite realizar múltiples actividades turísticas relacionadas con algún tipo de deporte o actividad recreativa (esquí, montañismo, termalismo, golf, equitación, etc.). La denominación “Resort” será considerada como complemento de la clase predominante y no podrá incluirse como nombre comercial y/ o de fantasía del establecimiento. Esta denominación sólo podrá utilizarse previa autorización del Organismo Oficial de Turismo de la Provincia.
- “Spa”: Establecimiento comprendido en alguna de las clases de alojamiento definidas en el Art. 58 y con una categoría igual o superior a tres estrellas, que presten servicios relacionados con tratamientos destinados a la belleza y/ o mejoramiento físico, como así también todos aquellos vinculados a la promoción y protección de una mejor calidad de vida. La denominación “spa” será considerada como complemento de la clase y categoría de alojamiento turístico. Esta denominación sólo podrá utilizarse previa autorización del

Organismo Oficial de Turismo de la Provincia quien determinará la documentación o acreditaciones requeridas para cada caso.

4.7 Sello Biosphere Tourism

Siguiendo las tendencias mundiales, las normativas nacionales, tal como hemos visto han sido complementadas con certificaciones en turismo sostenible. Esto ha modificado en diversos casos las normativas, complementándose con las mismas y hasta fomentando su propia actualización. El sello Biosphere Tourism© ha sido incorporado en el presente trabajo por ser de tendencia voluntaria y contar con la particularidad de tener una aplicación exitosa a nivel mundial, contando con destinos y empresas certificadas en Francia, España, Estados Unidos, Portugal, Canadá, Colombia, México, entre otros.

El Instituto de Turismo Responsable (ITR) es una entidad vinculada a la UNESCO y miembro afiliado a la Organización Mundial de Turismo (OMT), además de ser miembro fundador del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), organismo auspiciado por la Fundación de la Naciones Unidas. Nació a instancias de las Naciones Unidas y a raíz de la primera Conferencia Mundial de Turismo Sostenible de 1995, el cual representó un encuentro histórico en el que UNESCO, PNUMA, la Comisión Europea y la OMT diagramaron la Carta Mundial de Turismo Sostenible de la que surgió el ITR.

Se encarga de promocionar modelos turísticos que contribuyan de forma efectiva al mantenimiento y la protección de los bienes patrimoniales, culturales y naturales de los destinos. Su objetivo final es promover el desarrollo sostenible en el seno de la industria turística y fomentar el empleo de las capacidades endógenas de cada destino y comunidad de acogida. El reconocimiento a estos esfuerzos por parte de las Administraciones y entidades implicadas

consiste en el sello Biosphere Tourism©, a través de la cual se da público reconocimiento a la labor realizada.

El Sello Biosphere Tourism© es un sistema de medición de la sostenibilidad, con el objetivo de funcionar como herramienta de mejora continua y así reconocer esta apuesta y compromiso de los destinos turísticos, sus empresas y servicios. Se basa en la certificación de los destinos en base al cumplimiento de 17 objetivos. Se incluye en la misma a las empresas y servicios adheridos al compromiso del Destino para que puedan garantizar su autenticidad y competitividad a través del cumplimiento de requisitos básicos. Es importante destacar que luego del diagnóstico, se crea una mesa de turismo sostenible integrada por un gestor de Biosphere Tourism©, un gestor del destino, representantes públicos del destino, representantes del sector empresarial turístico del destino y asociaciones y/o federaciones del sector de la hotelería y el turismo, dando una integración y compromiso total de los actores involucrados en la certificación. De esta forma, los 17 objetivos se definen como:

- Objetivo 1: Crecimiento económico inclusivo y erradicación de la pobreza
- Objetivo 2: Seguridad y calidad alimentaria
- Objetivo 3: Bienestar, seguridad y salud
- Objetivo 4 : Promoción de la educación y la formación inclusiva y de calidad
- Objetivo 5: Igualdad de género y empoderamiento femenino
- Objetivo 6: Uso y gestión sostenible del agua
- Objetivo 7: Garantizar el acceso a la energía sostenible
- Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible y el empleo digno

- Objetivo 9: Infraestructuras turísticas sostenibles y resilientes, y fomento de la innovación
- Objetivo 10: Reducción de la desigualdad
- Objetivo 11: Destinos turísticos sostenibles y patrimonio
- Objetivo 12: Producción y consumo responsable
- Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático
- Objetivo 14: Usos sostenibles de los ecosistemas acuáticos y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
- Objetivo 15: Biodiversidad y protección de los ecosistemas terrestres y de los paisajes naturales urbanos
- Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible y el turismo en las ciudades
- Objetivo 17: Cooperación en turismo sostenible

A modo de cierre de este capítulo, se propone resumir las fortalezas y debilidades de cada una de las normativas analizadas recientemente a modo de facilitar la comprensión de la situación actual en Argentina. De esta manera, se podrá establecer claramente las falencias de la normativa vigente, así como también las oportunidades de acción.

Tabla 4. Cuadro Comparativo de leyes

Legislación	Fortalezas	Debilidades
Chile	<ul style="list-style-type: none"> - Descentralización e integración de los actores involucrados. - Integración de certificación a través del Sello S. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desactualización en cuanto a las categorías. - Enfoque sobre los espacios mínimos en lugar de la calidad y competitividad.
Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque en calidad y competitividad. - Turismo accesible. - Empleados bilingües. - Actualizada en cuanto a las categorías que contempla. - Cuidado de áreas protegidas. - Obligación de ofrecer información actualizada y completa, inclusive a través de canales online. - Integración de certificación a través del Sello Q. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poca integración y vinculación de los diversos actores involucrados.
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque en calidad y competitividad. - Actualizada en cuanto a las categorías que contempla. - Integración de certificación a través del CST. - Descentralización e integración de los actores involucrados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos mínimos no garantizan la calidad ni la competitividad en el mercado actual.

Salta	<ul style="list-style-type: none"> - Descentralización e integración de los actores involucrados. - Integración del Plan Salta SI+. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desactualización en cuanto a las categorías. - Enfoque sobre los espacios mínimos en lugar de la calidad y competitividad. - Requisitos en contraposición a recomendaciones de desarrollo sostenible.
Entre Ríos	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque en calidad y competitividad. - Descentralización e integración de los actores involucrados. - Integración del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable - Actualizada en cuanto a las categorías que contempla. - Análisis y diagnóstico en conjunto con expertos - Guía especialmente diseñada para la inversión 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de integración con la Ley Nacional. - Falta de integración con una certificación nacional y/o internacional.
Neuquén	<ul style="list-style-type: none"> - Descentralización e integración de los actores involucrados. - Turismo accesible. - Cuidado de áreas protegidas y de la contaminación visual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desactualización en cuanto a las categorías. - Falta de un enfoque sobre la calidad y competitividad. - Falta de integración con una certificación nacional y/o internacional.

4.8 Argentina

La normativa vigente en la República Argentina, a través de la Ley 18.828 y el Decreto 1.818 que la reglamenta han quedado desactualizadas. Claros ejemplos podrían ser que en la actualidad, ningún turista esperaría que un hotel contara con servicio de télex o fax, sino una

conexión a internet apropiada. En cuanto a las piscinas, las medidas resultan obsoletas ya que un hotel de categoría debería poseer un tamaño mayor al requerido o basarse en estándares de calidad y ubicación para no resultar en una experiencia negativa en cuanto al servicio prestado. Sin embargo, en la práctica dentro del país, sigue sin cumplirse, existiendo hoteles que cuentan con una piscina dentro de los estacionamientos con el simple objetivo de cumplir el requisito y cobrar una tarifa mayor. Por su parte, la cantidad de espacios de estacionamiento resulta imposible de cumplir en grandes ciudades, así como tampoco es viable cumplir con los espacios de comedor ni tampoco resultaría placentero que en la actualidad exista música funcional dentro de una habitación.

En la actualidad, también es un rasgo de importancia la procedencia de los huéspedes, ya que para algunas nacionalidades, el tamaño mínimo establecido por la Ley podría ser muy pequeño, o las prestaciones de los baños no tener ninguna importancia sobre su apreciación. A su vez, no se establece un mínimo de habitaciones accesibles para personas con discapacidades ni cantidad de personal bilingüe en cada categoría, quedando por fuera de la competitividad internacional.

Ambas normativas fueron creadas hace más de 40 años, en donde solo se tuvo en consideración el espacio, equipamiento e instalaciones, es decir cuestiones meramente cuantitativas. De esta manera, se dejaron de lado las cualidades tales como las comodidades, la atención al público, y todos aquellos aspectos intangibles que hacen a un establecimiento de alojamiento. A su vez, no se incluyeron aspectos del turismo sostenible, ya que no se considera a la comunidad local, los efectos ambientales, socioeconómicos ni culturales. El establecimiento podría estar contaminando o desperdiciando energía o generando desechos adicionales por el simple hecho de cumplir los requisitos edilicios de la normativa, siendo catalogado como un

hotel 5 estrellas y cobrando una tarifa acorde, generando un impacto sumamente negativo. Tal es el caso del Art. 6 del Decreto 1.818 que establece un mínimo de 200 litros de agua por huésped, un pulsador para llamar a la recepción, una cabina telefónica en el área de la recepción o un espacio acústico para llamadas telefónicas en el salón de reuniones.

A su vez, la Ley no contemplaba conceptos de innovación, inclusión, y en cierta parte de calidad y competitividad producto de su desactualización. Un claro ejemplo podría ser que en el 2008 existían 128 hoteles boutique en Argentina según The Best Boutique Hotels (The BBH). Por su configuración, al contar con menos de 10 habitaciones en la mayoría de los casos, no ingresarían en la calidad de hotel según el Decreto 1.818 que establece que los hoteles deben tener un mínimo de 20 plazas en 10 habitaciones. Por su parte, no contempla el tipo de alojamiento denominado como estancias turísticas, el cual se suele relacionar al turismo rural en el país. Es importante destacar que en 2007, el 5% de la oferta de alojamiento turístico de Argentina pertenecía a este tipo de servicio. Si bien cada Provincia ha desarrollado una Ley Provincial o Resoluciones que fomenten el turismo rural, incluyendo a las estancias turísticas, no es así en la Ley Nacional ni en sus Decretos.

Por su parte, la normativa argentina, según se analizó, no cubre los aspectos del turismo sostenible, lo cual genera un gran impacto negativo, así como también una desigualdad social muy importante, a la vez que un desinterés por el ambiente. Esto se debe a que en la época de redacción de la Ley, la mayor importancia estaba enfocada en la competitividad y la calidad para atraer capitales extranjeros y no sobre obligaciones que tiendan hacia un desarrollo sostenible.

A su vez, el Ministerio de Turismo de la Nación lleva adelante como política de estado el difundir nacional e internacionalmente los factores diferenciales de nuestro país a partir de cuatro escenarios comunicacionales: Turismo, Cultura, Inversiones y Comercio Internacional. A través

de la Marca País¹², se ha desarrollado una promoción nacional e internacional de diversos destinos dentro del país. Sin embargo, es muy frecuente que los turistas perciban que la calidad de la oferta turística presente no sea acorde a los estándares internacionales. Esto se debe a la normativa vigente y la falta de control, en conjunto con una ética empresarial deficiente.

A modo de resumen, se establece la situación analizada al momento en la tabla 5.

Tabla 5. Ventajas y desventajas de la normativa Argentina

Ventajas	Desventajas
Establece un primer acercamiento sobre el sector y los establecimientos comprendidos en la normativa.	La clasificación establecida no comprende la mayoría de los establecimientos de alojamiento existentes en la actualidad.
Crea el Registro Hotelero Nacional.	La categorización establecida está basada en criterios de espacio físico en lugar de sostenibilidad y calidad.
Establece los primeros lineamientos de clasificación y categorización y su respectiva comunicación.	Establece requisitos obligatorios para cualquier establecimiento que están desactualizados, no requiriendo los que en la actualidad serían cruciales.
Fija las condiciones mínimas para aspirar a ventajas impositivas y/o créditos del sector.	No se contempla la integración de los actores involucrados.
Obligación de ofrecer información actualizada y completa en su folletería.	No establece criterios para la información online.
Crea el Consejo Hotelero Nacional.	No se encuentra integrada al Plan Federal Estratégico de Turístico Sustentable.
Establece las multas correspondientes por el incumplimiento de la normativa.	No se considera el cuidado de áreas protegidas y de la contaminación visual.
	No se considera el turismo accesible.

¹² Para mayor información sobre este tema, se recomienda visitar el sitio <http://www.turismo.gov.ar/marca-pais/fundamentacion-y-utilidad>

4.8.1 Propuesta de actualización de la normativa argentina.

La Ley 18.828 y el Decreto 1.818 correspondiente han quedado desactualizadas en el tiempo, así como también respecto a los criterios sostenibles, dando lugar a una pérdida de competitividad y calidad respecto a otros países a nivel mundial y en la región. Es por ello que se propone una actualización que gire en torno a ambas cuestiones, considerando cada ventaja y desventaja de las mismas y considerando las tendencias internacionales y provinciales relevadas.

Tal como los menciona Stur, A.¹³, uno de los mayores impedimentos para la realización de una actualización de la normativa vigente, es la integración de las diferentes cámaras empresariales presentes a nivel nacional. Es por ello que se propone que a fin de lograr una aceptación por parte del sector privado y los demás grupos interesados, se realicen reuniones con cada grupo de interés a fin de corroborar que los lineamientos a ser aplicados consideren los intereses de cada uno. Se propone que estas reuniones vayan de menor a mayor, iniciando por los municipios, luego por las Provincias y finalmente la información llegue a nivel nacional para que la nueva normativa contenga el apoyo necesario y considere todas las situaciones particulares.

En los siguientes apartados se realizarán propuestas en el ámbito de la accesibilidad, sostenibilidad, categorización, clasificación, gestión de crisis y conflictos, y formas de financiación de los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional.

4.8.1.1 Clasificación.

La Ley Nacional establece que cada Provincia tiene la potestad de redactar su propia legislación en cuanto a clasificación y categorización de alojamientos turísticos, entendiendo la diferencia existente entre establecimientos de cada región del país. De esta manera, cada

¹³ Para mayor información, ver el Anexo 4.1

Provincia ha redactado su propia Ley y Decreto, generando un claro y grave problema de homogeneización del sistema de clasificación y categorización y esto ha sido, desde hace varios años, una de las principales falencias detectadas, y en virtud de ello se han hecho innumerables esfuerzos por alcanzarla. No obstante, la realidad parece demostrar que la pretendida estandarización uniforme del sistema de clasificación y categorización es una tarea de cumplimiento compleja producto de los diversos intereses que tienen los actores involucrados y los intentos fallidos que se han presentado a la fecha.

Por otra parte, existen una cantidad de nuevas modalidades de alojamiento que van surgiendo y que tampoco encuentran en el sistema tradicional de clasificación y categorización un encuadre que los comprenda. Ante ello surge el reclamo de los establecimientos que brindan esas modalidades no comprendidas en la clasificación y categorización tales como los denominados hoteles boutique, estancias, lodges, cabañas, alquiler temporal, entre otros, a fin de que se los incluya en una clasificación y categorización adecuada; y por otra parte, desde el Estado se procura regular la actividad de tales emprendimientos, con el paulatino e incipiente surgimiento de nuevas regulaciones en las provincias respecto de turismo alternativo, turismo rural, turismo de salud, entre otros, generalmente acompañados de la creación de un registro.

En tal sentido, es preciso señalar que existen en nuestro país determinados beneficios impositivos, fiscales y/o de promoción, que se otorgan a la actividad hotelera, que en la mayor parte de los casos requiere inexcusablemente que los establecimientos beneficiados se encuentren categorizados según la normativa local, dando cuenta sin duda, de lo arraigado que se encuentra en nuestra legislación, el sistema de categorización hotelera.

La normativa vigente contempla solamente tres tipos de categorías (hoteles, moteles y hosterías). De esta forma, habiendo hecho un relevamiento de los decretos provinciales y casos

de éxito a nivel internacional, se propone una actualización de la Ley 18.828 y del Decreto 1.818 que contemple la siguiente clasificación:

- ✓Hotel: Es aquel alojamiento 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 se indiquen.
- ✓Hoteles Boutique: Son hoteles pequeños con un máximo de 20 habitaciones, con poca cantidad de habitaciones y atención personalizada. Algunos son edificios antiguos con características arquitectónicas relevantes, restaurados en todo su esplendor. Algunos de ellos suelen ser temáticos.
- ✓Apart Hotel: 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.
- ✓Bungalows: Son unidades independientes con capacidad entre 4 y 8 personas cada una; constan de uno o dos dormitorios, sala, comedor, cocina y baño. Suelen estar enmarcadas en un contexto natural y poseen entrada de vehículos.
- ✓Lodge: Es un establecimiento pequeño, construido en un entorno rural y en armonía con el mismo. Su edificación es en base a elementos propios del ambiente donde está emplazado.
- ✓Moteles: 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.
- ✓Hostería: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, departamentos y suites, con una capacidad mínima de 5 habitaciones, en el cual

se preste el servicio de alojamiento y otros servicios complementarios, y que por sus características no puede ser encuadrado en la clase hotel.

- ✓Residencial: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones individuales con baño privado, con una capacidad máxima de 5 habitaciones, en el que se preste el servicio de alojamiento con o sin servicios complementarios, y que por sus condiciones arquitectónicas y de servicios no puede ser encuadrado en las clases anteriores.
- ✓Apart Cabañas: Unidades de alojamiento independientes y aisladas entre sí, que formando conjunto con otras, con un mínimo de 3, brinden servicios de alojamiento, con servicios complementarios, contando como mínimo áreas de dormitorio, baño, cocina y estar comedor, debidamente equipados. El servicio de alojamiento deberá contratarse por unidad.
- ✓Hostel: Establecimiento que brinda alojamiento no permanente inferior a 30 plazas conformado por habitaciones compartidas y/o por habitaciones privadas (singles) dobles o triples o cuádruples con o sin baño privado. Cuenta con sala de estar y cocina de uso común.
- ✓Casa de huéspedes (bed and breakfast): Servicio de alojamiento turístico de tipo familiar con desayuno que brinda en establecimientos que no han sido diseñados específicamente para este uso.
- ✓Campings: Modalidad de alojamiento, donde no se presta ningún servicio de alojamiento. Consiste en la acotación y parcelación de un terreno para uso privativo mediante la instalación de su propio sistema de alojamiento. Se facilita el uso de instalaciones como los sanitarios, los espacios para lavar y tender la ropa, piscinas, salones de juegos, etc. Deben reunir una serie de garantías de calidad y habrán de registrarse como empresas turísticas para ser considerados turísticos.

- ✓Albergue: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento grupal. Dedicado al alojamiento de contingentes y/o grupos de personas, con baños comunes o privados, que cuenten con condiciones mínimas de habitabilidad fijadas por la autoridad de regulación edilicia y de servicios turísticos.
- ✓Conjunto de casas y departamentos: Unidades de alojamiento independientes, que agrupadas, y formando conjunto con otras, con un mínimo de 3, brinden servicio de alojamiento, contando como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina y estar comedor debidamente equipados.
- ✓Casas y departamentos de alquiler temporal: Unidades de alojamiento independientes, las cuales no se encuentran vinculadas a las demás clasificaciones presentes, en donde se realiza el alquiler temporal parcial o completo de la unidad, contando como mínimo con áreas de dormitorio, baño, cocina y estar comedor debidamente equipados.
- ✓Alojamiento Rural: Aquel establecimiento que complemente su actividad económica principal –de agricultura, y/ o de ganadería, y/ o actividad forestal y, eventualmente, de elaboración de lo producido– con servicios de alojamiento turístico, y que no supere las 4 habitaciones excluyendo las comodidades para uso exclusivo de los propietarios o encargados.
- ✓Estancia turística: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas,

sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con una capacidad mínimo de 6 habitaciones.

- ✓ Complejo turístico: Establecimiento que presta servicio de alojamiento en una o más de una clase reconocida por la presente reglamentación, sujeta en cada caso a las condiciones que rigen para cada clase, contando con servicios complementarios, y con superficies afectadas al desarrollo de actividades turísticas, deportivas, recreativas, en cantidad y diversidad de acuerdo a lo que establezca cada categoría la presente reglamentación.
- ✓ Complejo especializado: Establecimiento que presta servicio de alojamiento en una o más de una clase reconocida por la presente, integrado a la prestación de un servicio especializado y ajeno al alojamiento, y/o que por su localización rural se encuadre en la presente clase. En todos los casos, deberán compatibilizarse, adecuarse y ajustarse a las características del servicio de alojamiento, a los requerimientos y necesidades especiales y particulares de los servicios especializados que se prestan.

Obviamente, el control y revisión de la clasificación y categorización correspondiente debe funcionar de manera efectiva por los órganos correspondientes. En la actualidad, prima la inexperiencia, la corrupción y la desactualización. Las inspecciones técnicas son realizadas con cita previa y acuerdo del encargado del establecimiento, lo cual genera que se preparen las condiciones para mostrar solamente lo que se desea, no coincidiendo en muchos casos con la realidad. De esta forma, se propone que las inspecciones correspondientes sean aleatorias, modificándose el agente de control en cada oportunidad y evitando cualquier tipo de inconveniente que modifique el resultado de la misma.

De la misma manera, al quedar por fuera de la Ley Nacional y, en varios casos de las provinciales también, algunas categorías de alojamiento quedan exentas o en áreas grises, tales

como las pequeñas estancias de la Provincia de Buenos Aires o los departamentos de alquiler temporal que hoy en día existen a nivel mundial. A través de la nueva clasificación, se propone que todos los establecimientos de alojamiento turístico queden por dentro de un marco normativo nacional. Con el objetivo de lograr este objetivo, se propone una inspección cibernética en conjunto con tareas de cliente misterioso (personal del MINTUR simulando ser clientes) que permita controlar los diversos establecimientos de alojamiento turístico a fin de corroborar que estén correctamente inscriptos y controlar los que no lo estén a fin de establecer las sanciones pertinentes.

Se propone que el control y monitoreo incluya también al nivel de satisfacción por parte de los visitantes, lo cual representa una fuente primaria de la calidad de atención, limpieza, comodidades de las instalaciones, respeto por el medio ambiente, etc. Así, uno de los objetivos será la realización de encuestas de satisfacción en los diferentes puntos de salida del país (Aeropuertos Internacionales, pasos fronterizos, terminales de ómnibus, terminales fluviales, etc.). Sobre estos resultados, se realizará un arduo trabajo de mejora continua en conjunto con los establecimientos de alojamiento turístico a fin de mejorar cada uno los aspectos negativos que surjan de las encuestas de satisfacción, así como un plan de penalización anual para aquellos que hayan sido reincidentes, afectando negativamente la imagen de destino turístico del país.

Finalmente, la clasificación obtenida deberá ser revalidada periódicamente para evitar falta de mantenimiento y problemas edilicios o de calidad. De esta forma, los establecimientos deberán estar continuamente mejorando a fin de mantener o mejorar su condición legal.

4.8.1.2 Categorización.

En la actualidad, a nivel nacional está regida por el Decreto 1.818, el cual hemos analizado anteriormente con un resultado de desactualización producto de los parámetros

incluidos, los cuales no contemplaban ni la calidad ni la sostenibilidad. A su vez, al integrar nuevos tipos de clasificación, es indispensable establecer criterios que establezcan una clara categorización de los mismos a fin de poder identificarlos y dividirlos para una comunicación adecuada a los clientes.

Si bien no es el objetivo primordial del presente trabajo, se propone que se establezcan criterios para cada categoría a fin de lograr una sencilla implementación de la nueva normativa. Sin embargo, debe ser indispensable actualizar los criterios mínimos comprendidos en el Decreto para ser considerado un establecimiento de alojamiento turístico comprendidos en el Artículo 6, proponiendo su reemplazo por los siguientes:

Aspectos edilicios

1. Contar con una entrada e ingreso exclusivo e independiente del resto del edificio, en caso de que no se cuente con la totalidad del mismo.
2. Contar con un sistema de comunicación interno que permita realizar solicitudes por parte de los huéspedes en caso de requerirlo.
3. Las áreas comunes que puedan ser alquiladas parcial o totalmente deberán estar alejadas de las habitaciones o bien contar con paneles acústicos para evitar los ruidos molestos dentro de las habitaciones.
4. En el caso de contar con un cantidad superior a los 2 pisos, se deberá contar con un ascensor con capacidad mínima de 4 personas. En caso de superar los 7 pisos, se deberá contar con 2 ascensores y para casos donde se superen los 15 pisos, se deberá realizar la colocación de ascensores de alta velocidad.
5. Las habitaciones estarán identificadas de manera clara, ya sea a través de números, letras o simbología.

6. Los servicios básicos de energía y agua no deberán afectar el abastecimiento de la comunidad local.
7. Contar con algún sistema de calefacción en todas las habitaciones y espacios comunes.
8. Contar con algún sistema de refrigeración o ventilación en todas las habitaciones y espacios comunes.
9. Contar con una rampa de acceso para personas discapacitadas.
10. Poseer un sistema de protección contra incendios aprobado por la autoridad competente, así como también un plan de gestión de crisis con la debida capacitación al personal.
11. Poseer instalación de luces de emergencia en las áreas comunes.
12. Contar con un espacio para el estacionamiento de vehículos de los huéspedes o en caso contrario con algún convenio con un establecimiento en una distancia menor a los 600mts.

Aspectos habitacionales

1. Todas las habitaciones deberán tener algún tipo de abertura hacia el exterior para que facilite la ventilación e iluminación.
2. Todas las habitaciones deberán contar con algún sistema de cortinas que permita lograr una oscuridad total dentro.
3. Al menos una habitación deberá estar adaptada para personas con algún tipo de discapacidad.
4. Todas las habitaciones contarán con un mínimo de mobiliario comprendido por una cama, mesa de noche, sillón o silla de escritorio, mesa de trabajo, armario, luz de cama, televisión y el sistema de comunicación interno.
5. Se dispondrá de ropa de cama, así como toallas a todos los huéspedes.
6. Se debe informar dentro de las habitaciones acerca de la frecuencia del cambio de ropa blanca.

7. Los baños y cocina, en caso de tenerla, tendrán algún tipo de ventilación externa para la aireación de los mismos.

Aspectos de servicio

1. Poseer el servicio de internet inalámbrico en las áreas comunes como mínimo.
2. Contar con personal bilingüe que permita la entrada, salida, registro y cobro de huéspedes. El horario de atención debe estar claramente comunicado en la confirmación de la reserva, así como también en la gráfica interna del establecimiento en caso de no ser las 24hs.
3. Realizar el servicio de limpieza de manera diaria en todas las áreas comunes y habitaciones.
4. Contar con medios de comunicación en la recepción o disponibles para los huéspedes si así lo requirieran.
5. Contar con equipamiento de primeros auxilios, así como también personal capacitado para dichos eventos y gráfica que contemple los números telefónicos a los cuales comunicarse en caso de emergencias.
6. Contar con la cantidad y calidad de recursos humanos necesarios para ofrecer un servicio acorde a la clasificación y categoría establecida.
7. Poseer un sistema de alimentación, ya sea propio o tercerizado mediante el cual se pueda solicitar comida dentro de los horarios de apertura de dichos servicios.
8. Contar con un sistema disponible de cajas de seguridad, ya sea privado en cada habitación o dentro de la recepción.

Finalmente, se realizará la propuesta de clasificación de cada clase, evitando los detalles sobre las especificaciones pertinentes a cada categoría, tomando como referencia los criterios internacionales y las legislaciones provinciales existentes y analizadas anteriormente.

- Hotel: 1 a 5 estrellas.

- Hotel Boutique: Categoría única.
- Apart Hotel: 1 a 5 estrellas.
- Bungalows: 1 a 3 estrellas.
- Lodge: 3 a 5 estrellas.
- Moteles: 1 a 5 estrellas.
- Hostería: 1 a 3 estrellas.
- Residencial: Categoría única.
- Apart Cabañas: Categoría única.
- Hostel: 1 a 3 estrellas.
- Casa de huéspedes (bed and breakfast): Categoría única.
- Campings: Categoría única.
- Albergue: Categoría única.
- Conjunto de casas y departamentos: Categoría única.
- Casas y departamentos de alquiler temporal: Categoría única.
- Alojamiento Rural: Categoría única.
- Estancia turística: 4 a 5 estrellas.
- Complejo turístico: 4 a 5 estrellas.
- Complejo especializado: 4 a 5 estrellas.

4.8.2 Propuesta de turismo accesible.

Entendiendo que todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación en la que su movilidad o capacidad para comunicarse puede verse alterada en mayor o menor medida y de forma transitoria o permanente en el tiempo, el gobierno ha decidido en los últimos años, incluir el turismo accesible en sus diversas leyes nacionales. Así, la Ley Nacional 25.997 sobre Turismo en la Argentina sostiene en su artículo 2 a la accesibilidad como uno de los principios rectores del turismo en nuestro país, así como también se cuenta con la Ley Nacional 25.643 sobre Turismo Accesible.

Es por ello que la nueva normativa de establecimientos de alojamiento turístico debe contemplar este tipo de turismo, de gran crecimiento a nivel mundial. Tal es el caso, que el porcentaje de turistas australianos con discapacidad se ha estimado en alrededor del 11% del número total de turistas. En Reino Unido registró en su encuesta de turismo de 2009 que el 12% del conjunto de personas que realizaron turismo interno (pernoctando al menos una noche fuera) tenía una discapacidad o problemas de salud crónicos. Estos turistas también se quedaron más tiempo y gastaron más que la media. De forma similar, estudios realizados en Estados Unidos han demostrado que los adultos estadounidenses con discapacidad o movilidad reducida gastan un promedio de 13.600 millones de dólares al año en viajes¹⁴.

La accesibilidad debe ser un eje prioritario a la hora de realizar una reforma de la normativa vigente. Se debe fijar que los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional cuenten con rampas de acceso para sillas de ruedo, habitaciones adaptadas para

¹⁴ Se puede apreciar una mayor cantidad de información en la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico*.

personas con diversas discapacidades y folletería e información turística para personas no videntes.

La nueva normativa debe establecer también capacitaciones para los empleados de los establecimientos, fomentando la sensibilización sobre el turismo accesible. De la misma manera, se podrían plantear acciones puntuales de voluntariado en asociaciones especiales para personas con discapacidades a fin de lograr una mayor integración y contacto con el tema en el personal de las empresas privadas.

A su vez, se propone la creación de un Manifiesto de Turismo Accesible Online, donde se incluyan los diferentes establecimientos que se ofrecen para cada tipo de discapacidad, distribuidos geográficamente y disponible a través de los sitios web oficiales del Ministerio de Turismo de la Nación.

En síntesis, las actividades turísticas deben estar cada vez más integradas a la vida de los usuarios con capacidades diferentes. Estas personas, incluidas en todos los niveles de ingresos y educación, realizan desplazamientos para la recreación, los negocios o asuntos personales con tendencias al incremento exponencial, el cual debe ser acompañado por una infraestructura acorde dentro del país.

Parte de este apartado, será lograr que se trabaje en conjunto con otros organismos públicos, asociaciones y entidades que desarrollen actividades turísticas en el país, con el objetivo de promover la accesibilidad en el sector público y en las nuevas tecnologías, y movilizar a la población y los residentes de los municipios para que vean la importancia de la accesibilidad en la tarea de mejorar la calidad de vida.

Se recomienda la creación de un Plan de Fomento de Renovación de la Infraestructura, donde se otorguen créditos con tasas blandas o descuentos impositivos por la aplicación de una

reforma de la infraestructura presente en los establecimientos privados. Por otro lado, iniciativas públicas servirán de ejemplo a los diferentes actores -organizaciones privadas, personal, comunidad local y turistas-.

4.8.3 Propuesta para la gestión de crisis y conflictos.

Se comprende que si existe una situación de crisis o una reincidencia reiterada en conflictos que afecten la sensación de seguridad por parte de los turistas, el sector se verá afectado gradualmente con una disminución en sus ingresos.

Uno de los grandes conflictos existentes en el país es la seguridad. A modo de ejemplo, podemos utilizar algunas situaciones encontradas en la Ciudad de Buenos Aires, donde el periódico estadounidense *The Economist* realizó un ranking de las ciudades más seguras para vacacionar en base a la seguridad personal, la estabilidad de las infraestructuras y del sistema de salud, y la seguridad de la tecnología digital. En dicho ranking, la Ciudad de Buenos Aires ocupa el puesto 31, siendo la segunda mejor posicionada en Latinoamérica.

Por su parte, la cantidad de robos en el barrio de La Boca, uno de los atractivos culturales más importantes de la Ciudad, continúa siendo un grave problema para los turistas que visitan la zona, producto de su proximidad a la villa. En el 2012, se produjo el asesinato con una faca de un turista francés en el barrio de Retiro, cuando los asaltantes intentaron quitarle su cámara fotográfica. El hecho fue transmitido por todas las cadenas televisivas nacionales e internacionales, especialmente de Francia y haciendo eco también sobre los previos asesinatos del 2011 de dos francesas en la Provincia de Salta. Por su parte, en fechas cercanas a las fiestas navideñas del 2017, un turista norteamericano fue asaltado en el país, presentando heridas graves que terminaron con su internación durante varios meses, noticia que también tuvo relevancia internacional. Estos hechos produjeron una profunda desconfianza sobre los turistas

internacionales, quienes comenzaron a visitar con mayor frecuencia los foros de seguridad online previo a un viaje al país.

Es por ello que las empresas de establecimiento de alojamiento turístico deben contemplar un plan de gestión de conflictos con turistas. Estos sitios son los primeros en poder dar alerta de algún hecho delictivo contra un turista, debido al trato cotidiano y al simple hecho de ser su lugar de residencia temporal. El sector privado debe estar capacitado para ponerse en contacto con las autoridades ante la más mínima expresión de delito que se presente, siguiendo un protocolo establecido y mejorando la imagen como destino turístico.

Por otro lado, producto del cambio climático, con más frecuencia se suelen ocurrir catástrofes naturales o problemas edilicios producto de falta de mantenimiento o bien potenciales incendios dentro de los edificios. En todos estos acontecimientos, el accionar de la empresa y sus empleados será clave para que la imagen del turista no se vea afectada de manera negativa, pudiendo hasta salvar potenciales situaciones, logrando una imagen positiva de un hecho negativo.

4.8.4 Propuesta de financiamiento.

Con el objetivo de lograr la implementación de una nueva Ley Nacional de Establecimientos de Alojamiento Turístico, el sector público debería ser el promotor e inversor primario de estas medidas. El hecho de actualizar una Ley Nacional y sus respectivas Provinciales podría traer consigo que varios establecimientos del sector privado queden por fuera de la normativa. Es por ello, que se debería utilizar el Fondo Nacional de Turismo creado por la Ley Nacional 25.997 para otorgar créditos blandos al sector privado a fin de que puedan actualizarse en tiempo y forma según la nueva reglamentación.

Se deberá también realizar una integración con diversos organismos y fuentes de financiamiento que permitan a los diversos actores involucrados a comprometerse y lograr los objetivos expuestos. Aquí, tomará gran importancia el Programa de Promoción de Inversiones Privadas, cuyo objetivo principal es “orientar las estrategias de inversión privadas y diseñar e implementar herramientas que procuren fortalecer al empresariado nacional”¹⁵. A su vez, el Programa de Asistencia Financiera ayuda al brindar “asesoramiento a emprendedores del sector turístico acerca de las posibilidades de financiamiento y disponibilidad de líneas de crédito para sus proyectos”¹⁶. A su vez, con el objetivo de incluir a las pequeñas y medianas empresas o aquellas que recientemente comenzaron a operar, el Programa Emprender Turismo consiste en “fortalecer la oferta turística en el país, especialmente a los emprendedores turísticos -micro, pequeños y medianos empresarios- que apuestan a brindar un mejor servicio turístico y a generar ingresos genuinos para ellos y sus familias”.¹⁷

Finalmente, en conjunto con la AFIP, se propone la entrega de los premios con exención impositiva expresados en capítulos anteriores.

4.8.5 Propuesta para la gestión sostenible.

Lo desarrollado hasta el momento contempla los requisitos mínimos para que la normativa argentina se encuentre actualizada bajo estándares internacionales con el objetivo ser competitiva. Sin embargo, esto no sería suficiente si se quiere lograr acompañar las tendencias internacionales, logrando un desarrollo sostenible de la industria en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

¹⁵ Programa perteneciente al Ministerio de Turismo de la Nación Argentina

¹⁶ Programa en conjunto entre el Ministerio de Turismo de la Nación Argentina y el Banco de la Nación Argentina

¹⁷ Programa perteneciente al Ministerio de Turismo de la Nación Argentina y orientada a pequeñas empresas con menos de 3 años de antigüedad

4.8.5.1 Aspectos ambientales.

A nivel nacional y provincial coexisten diversas leyes y decretos acerca de los aspectos edilicios, la altura que pueden tener, los requisitos mínimos, materiales a ser utilizados, entre otras cuestiones. Sin embargo, es primordial que todo establecimiento de alojamiento turístico nuevo que se construya se origine desde su concepción en un emprendimiento que respete el ambiente. Es por ello que al momento de su construcción, lo primero a tener en consideración deberá ser la orientación que tenga, aprovechando al máximo las condiciones naturales del entorno, el grado de luminosidad y de calor que refleje el sol sobre el mismo, así como también los vientos existentes. De esta manera, se logrará reducir el consumo energético para mantener las áreas cálidas y templadas en los respectivos momentos del año y en cada lugar geográfico del país. De la misma manera, en caso de encontrarse cercano a las costas marítimas, la ubicación y orientación del edificio será clave, en conjunto con los materiales seleccionados para evitar su deterioro veloz y fomentar su construcción a largo plazo con un mantenimiento menor al habitual.

Por otro lado, se debería fijar que los establecimientos cuenten con artefactos y equipamiento que contemplen el ahorro en el consumo energético. Con respecto a los artefactos de luminaria, en edificios nuevos, se deberá realizar la colocación de LED de manera obligatorio, mientras que en construcciones existentes, se recomienda realizar un convenio con los proveedores en cada Provincia a fin de ofrecer posibilidades para todos los establecimientos con el objetivo de lograr en el corto plazo su implementación total. Respecto al equipamiento, se sugiere un control anual del consumo del establecimiento basado en las métricas de las empresas prestadoras del servicio que permita identificar aquellos establecimientos que posean un consumo elevado respecto a la media en su clasificación, categoría y tamaño con el objetivo de

realizar un trabajo en conjunto para su disminución. Esto generaría una sinergia entre el sector público y privado que traería beneficios para ambas partes, ya que se reducirían los gastos del lugar mientras se obtendrían reducciones de consumo energético, generando un menor impacto sobre el ambiente.

A su vez, se propone que la folletería existente en la mayoría de los establecimientos respecto al ahorro de agua por la utilización continua de ropa blanca en las habitaciones sea solamente utilizada por aquellas empresas que instalen equipamiento en los baños de doble tiraje. Entendiendo que los establecimientos en Argentina utilizan esta práctica para reducir sus costos operativos, se considera que esta acción deberá ir de la mano con una real preocupación por el ahorro del agua, siendo consistentes con los huéspedes y demostrando interés por parte del sector privado. En los casos de edificaciones nuevas, la utilización del doble tiraje se considera obligatoria. Por otro lado, se recomienda que las empresas realicen un chequeo periódico de las pérdidas en la grifería a fin de evitar fugas. En los casos en los que se cuente con información directa de los prestadores de servicio de agua, se realizará un trabajo conjunto entre el sector público y privado, tal como se sugirió para el ahorro energético.

Por otro lado, tal como han comenzado a realizar diversas Provincias dentro del país para los edificios nuevos, se sugiere que los establecimientos cuenten con un sistema de separación de residuos dentro de las habitaciones, así como también en las áreas comunes y las de acopio del personal de limpieza. A su vez, se recomienda que se realice un trabajo en conjunto con las Secretarías de Ambiente Provinciales y Municipales para conectar a los establecimientos con las cooperativas y asociaciones que realizan el trabajo de reciclaje, generando rutas de trabajo, sinergia y apoyo hacia la comunidad, a la vez de que se protege el ambiente y se fomenta el reciclaje en la totalidad de su proceso. También se sugiere que las empresas utilicen en su

folletería y papelería interna el papel reciclado, para lo cual cada Provincia podría generar un convenio con empresas de la región a fin de disminuir los costos y generar mayor interés en el sector privado por la utilización de los mismos.

En contraposición a la normativa actual, en la que se establece un consumo mínimo de agua por huésped, una potencial actualización debería establecer lo contrario, fijando máximos de consumo energético y de agua acorde a la capacidad del establecimiento y en concordancia con la media de los demás establecimientos de la región. En los casos en los que se exceda dichos máximos, se deberá realizar un trabajo en conjunto para analizar la situación y en caso de reincidencia en dichos hechos, el sector público deberá aplicar sanciones a fin de lograr una normalidad en el servicio, sin que esto afectase la calidad del servicio percibido por los turistas.

Tal como establecimos en el cuadro de ventajas y desventajas, la normativa actual no establece ningún tipo de vinculación con las áreas protegidas. En la actualidad existen 48 áreas protegidas nacionales, las cuales representan uno de los mayores atractivos naturales para la visitación del país por parte de los turistas. Es muy común que en la cercanía de dichas áreas protegidas se realicen construcciones de grandes conglomerados de establecimiento de alojamiento, los cuales pueden ir desde hoteles boutique, lodges pequeños, hostales o hasta grandes cadenas hoteleras. Como parte de una nueva normativa que regule la actividad, se propone que en la cercanía a las áreas protegidas exista un máximo de huéspedes por establecimiento acorde a los estudios de impacto ambiental que se presenten de manera obligatoria como requisito para su construcción. De esta manera, se podrá contemplar la calidad de vida de la población local en cuanto al acceso a los servicios básicos, así como también se evitará la construcción de grandes edificaciones que afecten negativamente al ambiente. En la misma línea, se propone que en la cercanía a las áreas protegidas, exista una salvedad para los

materiales constructivos y decoración existente, teniendo que obligatoriamente ser en concordancia con el entorno en el que se encuentra, priorizando productos autóctonos y armonizando la estructura y evitando un impacto visual negativo sobre el lugar.

A su vez, se propone que en los casos en los que los establecimientos decidan la colocación de espacios verdes o decoración natural, estos deberán ser al menos un 70% autóctono de la región, evitando así la utilización abusiva de recursos hídricos y químicos dentro del establecimiento. Esto deberá ser trabajado en conjunto con cada dependencia Provincial y Municipal y en conjunto con las Secretarías de Ambiente respectivas.

4.8.5.2 Aspectos socioculturales.

Los establecimientos de alojamiento turístico tienen una interrelación con la comunidad local donde se encuentra de alto impacto. Son en su gran mayoría éstos quienes ejercerán la mayoría de las funciones operativas dentro de la empresa, quienes verán afectados sus ingresos, sus posibilidades, la infraestructura existente a la que puedan acceder, así como también serán quienes tengan mayor integración con los turistas, siendo esto potencialmente positivo y/o negativo y dependiendo en gran parte de lo que el establecimiento pregone interna y externamente.

Se recomienda que todo establecimiento nuevo a ser construido y/o adquirido por nuevos propietarios deba realizar reuniones con la comunidad local en conjunto con el sector público con el fin de expresar el proyecto que tienen, las condiciones que requieren, las consecuencias positivas y negativas que podría traer, así como también tomar conocimiento de los intereses de los mismos. Si bien estos encuentros no serán en un principio un impedimento para el sector privado en la construcción del establecimiento, si facilitarán la identificación de puntos claves sobre los cuales el sector público deberá mediar posteriormente para lograr una sinergia positiva

entre el sitio y la comunidad. Se sugiere que en caso de ser positivas, estas reuniones se mantengan con periodicidad a fin de continuar con la comunicación fluida. Si la comunidad local se encuentra satisfecha con el proyecto en el largo plazo, esto generará una mejor imagen por parte de la empresa, logrando que la comunidad propia se transforme en un promotor del establecimiento al sentirse parte del mismo.

Además, es altamente recomendable que los establecimientos fomenten las actividades turísticas organizadas por las comunidades locales. La forma de promoción quedará a criterio de cada empresa, ya que puede ser desde su sitio web, a través de folletería dentro de las áreas comunes y/o habitaciones, carpetas de bienvenida, charlas durante el check in, entre otros. Lo importante es que dentro de la oferta de actividades que fomente el establecimiento, se encuentren también algunas realizadas por la propia comunidad en las cuales se resalte la cultura local en un marco de intercambio y aprendizaje. Esta acción logrará generar un vínculo aún más estrecho con la comunidad, a la vez de mejorar la calidad de vida de la misma y la experiencia del visitante. Sin embargo, esta estrategia deberá complementarse con un programa de concientización y sensibilización interno y externo respecto al patrimonio cultural de la zona, ya que esa interacción será clave a la hora de salvaguardarlo y respetarlo en el largo plazo.

Por otro lado, se debería contar con personal capacitado en las tareas a ser realizadas. Esto se podría lograr a través de capacitaciones internas y externas con el objetivo de lograr una mejora en las habilidades de la comunidad local que luego podrían ser utilizadas por la misma empresa. Dentro de estas capacitaciones, se sugiere que se incluyan temas diversos como el respeto por el ambiente, la cultura, y la atención al cliente.

Finalmente, se sugiere incorporar un apartado sobre los puestos directivos y la igualdad de condiciones. Es indispensable que las empresas se comprometan a ofrecer altos cargos a

personal de la comunidad local, así como también un equilibrio entre hombres y mujeres en los mismos, siempre y cuando se encuentren en igualdad de condiciones y no se vea afectada la calidad del servicio prestado. Las empresas deben estar obligadas a cumplir con todos los requisitos establecidos por el Ministerio de Trabajo, contemplando la regularización de la totalidad de la plantilla según la categoría que corresponda, ofreciendo los aumentos salariales correspondientes y evitando cualquier tipo de contratación de menores.

4.8.5.3 Aspectos económicos.

A diferencia de otros sectores del turismo, los establecimientos de alojamiento tienen la particularidad de prestar operaciones en el mismo lugar donde se desarrollará la visitación. Esto genera un amplio abanico de oportunidades e integraciones de la economía de la empresa con las economías particulares de cada familia de la comunidad, así como también la economía del sector público que recaudara mayor cantidad de impuestos mientras mayor éxito tenga la empresa.

De esta manera, se propone que los establecimientos de alojamiento turístico ofrezcan oportunidades de crecimiento a los productores locales de artesanías y productos regionales. Dependiendo de la clase y categoría del establecimiento, se podría destinar un espacio a la venta de souvenirs que tengan dicha procedencia o bien promocionar empresas cercanas que lo realicen con el objetivo de lograr un impacto positivo en todos los actores involucrados ya que la empresa lograría prestar un mejor servicio al ofrecer experiencias autóctonas, la comunidad local se vería beneficiada por los ingresos provenientes de dicha promoción y los huéspedes lograrían llevarse consigo productos únicos que mejoren la calidad e imagen del destino visitado y el establecimiento donde se hospedaron.

Por otro lado, los establecimientos de alojamiento turístico deben abastecerse con diversos productos que permitan su normal funcionamiento, tales como los insumos para los alimentos y bebidas, los productos de limpieza y cosméticos, la decoración, el equipamiento y mobiliario, entre otros. La actualización de la normativa vigente debería beneficiar la contratación de proveedores locales, estableciendo que ante la igualdad de productos y condiciones de contratación (costos de logística y envío incluidos), los mismos deberán ser adquiridos dentro de la zona donde se encuentra establecida la empresa. De esta manera, se podría beneficiar a la comunidad local a través de ingresos genuinos, pero también al establecimiento ya que contaría con productos locales que permitan mantener una imagen y estética positiva dentro del establecimiento con respecto al sitio donde se encuentra ubicado.

Finalmente, se debería realizar una estrategia fuerte de actualización tendiente a acompañar a las nuevas tecnologías. Todos los establecimientos deberían contar con un sitio web propio o al menos dependiente del que tenga la Secretaria de Turismo Municipal. En dicho sitio, se tendrán que mostrar al menos la ubicación, fotos de las áreas comunes y habitaciones actualizadas, servicios existentes, formas de pago aceptadas, tarifas actualizadas y formas de contratación. Esto permitirá a cualquier potencial visitante a comparar de manera sencilla y concisa la diversa oferta existente en la región y tomar la decisión en base a información certera. A su vez, las tarifas publicadas deberán contemplar diversas opciones en concordancia con las políticas municipales y que contemplen tarifas diferenciadas para el turismo interno y también por temporada para evitar la estacionalidad.

4.8.5.4 Certificación.

Considerando las tendencias internacionales y la gran cantidad de información documentada con la que se cuenta sobre el cambio climático, la desigualdad social y económica,

la pérdida de identidad cultural y los problemas de suelos con los que coexiste el planeta, entre otros tantos problemas, es indispensable ir más allá de una reforma de la Ley de Establecimientos de Alojamiento Turístico.

Si bien el panorama es muy alentador a largo plazo debido al interés presente en el sector privado por obtener estas certificaciones, el hecho de que co-existan diversas certificaciones con requisitos diversos puede generar una falta de credibilidad o una complicación a la hora de relacionar cada sello con lo que representa. Actualmente existen diversas certificaciones en Argentina, entre las que se destacan la de Hoteles + Verdes perteneciente al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH); la certificadora internacional de hotelería Rainforest Alliance; Normas IRAM-SECTUR Argentina que contempla alojamiento, museos, actividades en destino y restaurantes; finalmente, la Asociación Argentina de ecoturismo y turismo aventura se encuentra en trámites de emitir su propia certificación a nivel nacional.

Sin embargo, una certificación a nivel nacional debe contemplar los más altos niveles de actualización y competitividad. Actualmente existen diversas certificaciones nacionales e internacionales de éxito, como el CST en Costa Rica, el Sello “S” en Chile, el Sello “Q” en Ecuador o el Sello Biosphere. A su vez, la ONU ha contribuido a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a dar una pauta de hacia dónde debe estar orientado cualquier esfuerzo por mejorar las condiciones de vida. Por su parte, el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ha realizado una propuesta de diversos criterios que las certificaciones deberían contemplar como principios mínimos de la sostenibilidad.

La certificación deberá adaptarse a los estándares internacionales más elevados, por lo cual debería contemplar los siguientes elementos:

- ✓ Estándares apropiados y adecuados, desarrollados y aceptados por todas las partes interesadas.
- ✓ Interpretación de estándares.
- ✓ Asesores calificados y entrenados en la definición y aplicación de estándares
- ✓ Operaciones éticas y profesionales, a todo nivel, sin favoritismos o conflicto de intereses.
- ✓ Cuerpo de certificación calificado y con financiamiento para su operación. Si existen diferentes certificadores, un mecanismo de acreditación también será necesario.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Procedimientos definidos.
- ✓ Mecanismo de apelación.
- ✓ Reconocimiento de agencias promotoras y consumidores: Cumplimiento de los criterios establecidos
- ✓ Aceptación en el mercado: mercadeo y promoción.

Se espera que todas las empresas certificadas cumplan ciertos criterios mínimos entendibles y claros. Lo que se busca es que se logren generar prácticas recomendadas y directrices que tiendan a mejorar la sostenibilidad, competitividad y calidad de los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional a fin de reinsertarlos en el marco internacional.

Los criterios e indicadores seleccionados se deberán corresponder con una investigación realizada en base a diversos certificadores de éxito, así como también los Criterios Globales y darán respuesta a los 17 ODS y las doce metas para hacer turismo sostenible del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), con el objetivo de lograr una mejora en la calidad de vida, no sólo de la población local, sino mundial.

Además, deberán representar los requisitos mínimos para obtener la certificación, así como también los criterios complementarios categorizados como mejora continua, buscando que los impactos faciliten una sostenibilidad interna y externa de la empresa. Se buscaría que los actores internos se relacionen en las políticas y acciones de la empresa, así como también incorporar a los actores externos en las acciones que se realicen. Solo podrían acceder a éstos las empresas que hayan cumplimentado los requerimientos mínimos y será de carácter voluntario. En los casos de las empresas que lograsen la totalidad de los criterios y la certificación máxima, se demostraría una integración con los demás actores involucrados en la creación, mejora, promoción y mantenimiento del destino en el cual se encuentra inmerso.

Con el objetivo de lograr un reconocimiento internacional y adaptarse a los diferentes estándares que existen en la actualidad, los criterios e indicadores de cada ámbito de la certificación deberían ser cumplimentados en su totalidad, no existiendo un grado de parcialidad para obtener la certificación en cuestión.

Finalmente, también se propone una etiqueta obligatoria para todos los establecimientos que no cumplan con los requisitos mínimos con el fin de establecer que dicha empresa no asume las prácticas sostenibles recomendadas como una forma de incentivo para los empresarios, así como también de conciencia para los turistas que visiten cada sitio. Si bien no es el objetivo principal del presente trabajo, si se considera una práctica recomendada a considerar en el largo plazo para lograr una mejor integración de la sostenibilidad en el nuevo marco normativo nacional.

5. CONCLUSIONES

A través del presente trabajo, se ha podido apreciar la situación actual en la que se encuentra la normativa argentina en cuanto a los establecimientos de alojamiento turístico. Se han analizado las diferentes leyes y decretos nacionales y provinciales, así como las recomendaciones y definiciones internacionales que se encuentran disponibles.

Como primera aproximación a la hipótesis planteada, se puede asegurar que la normativa argentina expresada en la Ley 18.828 y el Decreto 1.818 no contemplan los parámetros de la sostenibilidad. Inclusive yendo más allá de esta hipótesis, se puede confirmar la desactualización que cuenta dicha normativa.

Producto de estas dos situaciones, la actualidad de los establecimientos de alojamiento en la República Argentina se encuentra en un vacío legal a nivel nacional, viéndose forzadas cada provincia a redactar, sancionar y utilizar sus propias ordenanzas a fin de subsanar la ausencia del Estado Nacional en esta situación, fomentando un marco de baja calidad, competitividad y sostenibilidad que queda a criterio de cada establecimiento y el cual debería ser modificado a la brevedad para devolver un marco regulatorio acorde que permita el éxito del turismo a nivel nacional.

Se propone la actualización de la normativa vigente mediante reuniones con los diferentes actores del sector, iniciando por los espacios de trabajo micro para luego pasar a los macro. El foco de las reformas se debería orientar hacia una nueva clasificación y categorización, así como también el turismo accesible, una real gestión de crisis y conflictos y una certificación en sostenibilidad a nivel nacional.

Con el objetivo de sortear los diversos problemas que podría traer aparentado esta reestructuración del sector, se proponen formas de financiamiento hacia el sector privado de

forma tal que se pueda dar lugar a los inconvenientes que puedan surgir. De la misma manera, se espera invitar al sector privado a participar de esta reforma, tal como lo mencionan los diversos entrevistados del sector público y privado, dando lugar a los requerimientos que pueda tener cada sector, sin perder la competitividad y manteniendo actualizada y vigente a la normativa nacional.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar una nueva normativa que tenga vigencia actual acorde a la situación de los establecimientos de alojamiento a nivel nacional e internacional y que acompañe las recientes Leyes de Turismo y Planes Estratégicos de Turismo Sostenible a nivel nacional como provincial.

En la actualidad, existen ordenanzas y leyes provinciales que pueden ser el puntapié y la base de una nueva Ley Nacional que contemple los parámetros del turismo sostenible y adopte a su vez casos de éxito internacionales.

En caso de querer lograr la excelencia en la calidad que el MINTUR promueve, esta situación deberá ser una de las primeras a solucionar, a fin de garantizar un marco mínimo de calidad y sostenibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico a través de una nueva clasificación y categorización.

A su vez, se recomienda incluir el turismo accesible dentro de una potencial reforma de la normativa vigente a fin de lograr los objetivos planteados por el MINTUR en otras leyes actuales, así como también establecer los lineamientos para la gestión de crisis y conflictos dentro de establecimientos de alojamiento turístico a fin de estar preparados ante potenciales eventualidades que cada día son más frecuentes a nivel mundial.

Con el objetivo de lograr un desarrollo de turismo sostenible, se propone tomar los casos de éxito internacionales, incorporar ciertas acciones mínimas específicas en cuanto a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, y complementarlo con un programa de certificación que contemple las premisas establecidas en este documento y ahonde en los criterios a considerar por los establecimientos de alojamiento turístico, adicionales a los establecidos por una potencial nueva reglamentación.

7. BIBLIOGRAFÍA

Amos, B. (s.f.). Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo.

(C. f. Development, Ed.)

Biosphere Responsible Tourism. “Estándares de Certificación”. (s.f.). Recuperado de:

<https://www.biospheretourism.com/es/estandares-de-certificacion/28>

Certificación para la Sostenibilidad Turística. “Norma para Establecimientos de Hospedaje”.

(s.f.). Recuperado de: <http://www.turismo->

[sostenible.co.cr/pdf/Norma_CST_Hoteles_Costa_Rica.pdf](http://www.turismo-sostenible.co.cr/pdf/Norma_CST_Hoteles_Costa_Rica.pdf)

Defensoría del Turista. Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico.

Recuperado de: <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible->

[consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf](http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf)

Del Valle, D. (2002). Certificaciones turísticas en Centroamérica. Actualización de estudios.

Díaz Pérez, Ma. Coordinadora. 2006. Política Turística: La competitividad y sostenibilidad de los destinos. Editorial Tirant Lo Blanch. Valencia.

FAM. Secretaría de Asuntos Municipales del Ministerio del Interior. SECTUR. 2008. Directrices de Gestión Turística de Municipios. Manual de aplicación. Argentina.

Eyssautier de la Mora, M. (2002). Metodología de la investigación: Desarrollo de la inteligencia (4 ed.). Distrito Federal, México: Thomson Learning.

Global Sustainable Tourism Council. (Febrero de 2012). Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores. Recuperado de

<https://www.gstcouncil.org/los-criterios-globales/>

Gobierno de la Provincia de Entre Ríos. Decreto 117/10. (s.f.) Recuperado de

<http://www.ahgconcordia.com.ar/wp->

[content/uploads/2016/10/DECRETO_ALOJAMIENTO117-10.pdf](http://www.ahgconcordia.com.ar/wp-content/uploads/2016/10/DECRETO_ALOJAMIENTO117-10.pdf)

Gobierno de la Provincia de Entre Ríos. “Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable Entre Ríos 2020”. (s.f.) Recuperado de http://www.asapbiblioteca.com.ar/wp-content/uploads/2014/10/plan_estrategico_turismo_entre_rios_1.pdf

Gobierno de la Provincia de Salta. Decreto 1.125 de “Clasificación y Categorización de Alojamientos turísticos”. (s.f.) Recuperado de <http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/decreto-1125-clasificacion-categorizacion-alojamientos-turisticos-salta.pdf>

Gobierno de la Provincia de Salta. Decreto 4.764 de “Modificación del Decreto 1.125”. (s.f.) Recuperado de http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/decreto4764_modif_decreto_1125.pdf

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) Metodología para la investigación (5ta Ed). México DF: McGraw-Hill Interamericana Editores SA de C.V.

Hoteles + Verdes. “Programa de Certificación en Sustentabilidad”. (s.f.) Recuperado de: http://www.hotelesmasverdes.com.ar/ecoetiqueta/Estandar_de_Gestion_Sustentable_en_Hoteles.pdf

Información Legislativa Documental. Ley 18.828 (s.f.) Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/231822/norma.htm>

Instituto Argentino de Normalización y Certificación. Normas IRAM-SECTUR (s.f.). Recuperado de <http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=0&IDN=469&alias=>

Instituto Costarricense de Turismo. Decreto Ejecutivo 11.217 (s.f.). Recuperado de: <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislacion-de->

empresas/leyes-y-reglamentos/598-reglamento-de-las-empresas-de-hospedaje-turistico/file.html

Instituto de la Sostenibilidad Turística (9 de Febrero del 2017). Hoteles sostenibles, una garantía a los retos del siglo XXI. Recuperado de: <http://isturformacion.com/blog/hoteles-sostenibles-una-garantia-a-los-retos-del-siglo-xxi/>

López Ibáñez, J. (28 de Febrero de 2018). Entrevista sobre la situación actual de la normativa argentina respecto a los establecimientos de alojamiento turístico. (S. Leder, Entrevistador) Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Mesa Nacional de Sustentabilidad Turística. “Sello S” (s.f.) Recuperado de: <http://www.chilesustentable.travel/distincion/descargables/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (2008). Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje. Recuperado de: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticasdegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>

Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas de la República Argentina (2016). Informes de cadenas de valor: Servicios Turísticos. Recuperado de http://www.economia.gob.ar/peconomica/docs/SSPE_Cadenas%20de%20Valor_Servicios%20turisticos.pdf

Ministerio de Turismo de la Provincia de Neuquén. Leyes y Reglamentos. (s.f.) Recuperado de: <http://neuquentur.gob.ar/es/leyes-y-reglamentaciones/>

Ministerio de Turismo de la República Argentina. Glosario. (s.f.) Recuperado de <http://www.mintur.gob.ve/descargas/glosariof.pdf>

Ministerio de Turismo de la República del Ecuador (2015). “Marca Q busca mejorar la calidad de la industria turística del país”. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/marca-q-busca-mejorar-la-calidad-de-la-industria-turistica-del-pais/>

Ministerio de Turismo de la República del Ecuador (2015). “MinTur entrega el distintivo “Q” de Calidad a establecimientos turísticos”. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>

Ministerio de Turismo de la República del Ecuador (2015). “Sistema Nacional de Calidad Turística busca brindar servicios de excelencia”. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/sistema-nacional-de-calidad-turistica-busca-brindar-servicios-de-excelencia/>

Müller, Eduard (2018). “Desarrollo regenerativo para salvar la humanidad”. Universidad para la Cooperación Internacional (UCI), San José, Costa Rica.

Observatorio Turístico Argentino. Decreto 1818/76 (s.f.) Recuperado de http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=54

Olimpiadas Nacionales de Contenidos Educativos en Internet. Revolución Argentina. (s.f.) <http://www.oni.escuelas.edu.ar/olimpi98/Histon@utaS/argentina/1966-1973/19661973.htm>

Ontivero Carlos Javier (2011). Normas de calidad aplicables al Sector de Alojamientos turísticos, necesidad de armonización de la legislación aplicable; Caso: Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25769/Documento_completo.pdf?sequence=1

Organización de las Naciones Unidas (ONU). Objetivos de Desarrollo Sostenible. (s.f.).

Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización Mundial del Turismo. Glosario. (s.f.) Recuperado de

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile. “Reglamento clasificación, calificación y registro de establecimientos de alojamiento turístico denominados hotel, motel y apart hotel”. (s.f.) Recuperado de

<https://www.sernatur.cl/transparencia/archivos/marco-normativo/marco-norm-aplic/NORMATIVA-D-S-N-227-REGLAMENTO-CLASIFICACION-HOTEL-MOTEL-Y-APARTHOTEL.pdf>

Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile. “Chile Sustentable”. (s.f.) Recuperado de <http://www.chilesustentable.travel/nosotros/>

Sistema de Información Estratégica para el Turismo en Ecuador. “Reglamento de Alojamiento Turístico”. (s.f.) Recuperado de

<http://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf>

Stur, A. (17 de Febrero de 2018). Entrevista sobre la situación actual de la normativa argentina respecto a los establecimientos de alojamiento turístico. (S. Leder, Entrevistador) Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

8. ANEXOS

Anexo 1. Acta del proyecto final de graduación

Nombre y apellidos: Sebastián Leder

Lugar de residencia: Buenos Aires, Argentina

Institución: Universidad para la Cooperación Internacional (UCI)

Cargo / puesto: Estudiante

Información principal y autorización del PFG	
Fecha: 27 de Noviembre del 2017	Nombre del proyecto: Relación actual entre la Ley Nacional de Hotelería 18.828 de Argentina y la sostenibilidad.
Fecha de inicio del proyecto: 11 de Diciembre del 2017	Fecha tentativa de finalización: 01 de Marzo del 2018
Tipo de PFG: (tesina / artículo) Tesina	

Objetivos Generales del proyecto:

- * Proponer una actualización de la Ley Nacional 18.828 que contemple lo descripto y relevado respecto a la actualidad y los principios del turismo sostenible.

Objetivos Específicos del proyecto:

- * Analizar la relación entre la Ley Nacional 18.828 redactada en 1973 y los principios del turismo sostenible.
- * Listar las ventajas y desventajas de la Ley Nacional 18.828 respecto a la actualidad.
- * Enumerar los campos de acción sobre los cuales actualizar la Ley Nacional 18.828.
- * Comparar la Ley Nacional 18.828 con respecto a otras leyes nacionales en países modelos.
- * Actualizar la situación de establecimientos para-hoteleros no contemplados en la ley.

Descripción del producto:

La Ley Nacional 18.828 sobre la Reglamentación Hotelera en Argentina fue redactada en 1973 durante la denominada “Revolución Argentina” con el objetivo principal de controlar las políticas públicas bajo la imposición de un Estado burocrático autoritario y eliminar toda idea política.

Bajo este escenario y ante el auge del turismo internacional, el gobierno de la “Revolución Argentina” decide regularizar por primera vez en la historia los establecimientos de alojamiento turístico bajo leyes nacionales que luego, una vez recuperada la democracia, serían mantenidas perdurando en el tiempo y teniendo vigencia inclusive en la actualidad.

Ya que cada Provincia contaba con su propia legislación, se decidió regular la misma a nivel nacional, estableciendo determinadas obligaciones a los establecimientos “que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas, por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos”.

Con respecto a los objetivos, la ley buscaba “crear y mantener las condiciones adecuadas para fomentar la competitividad de las empresas y regiones”. A su vez, tenía como objetivo político el hecho de “mejorar la imagen del país o región en el exterior”. Finalmente, se destacan los objetivos cualitativos respecto a adecuar las plazas hoteleras, profesionalizar el sector, mejorar la calidad de la oferta de servicios turísticos, y por sobre todo, regular el sector.

La Ley de Reglamentación Hotelera establece que los establecimientos deberán “consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen”.

Necesidad del proyecto:

Se entiende que la Ley de Reglamentación Hotelera fue redactada en 1973, es decir hace ya más de 40 años, lo cual puede originar un grado de desactualización.

En la época en la que fue redactada, y al ser la primera norma de regulación del sector de hotelería a nivel nacional, se comprende su contenido. El paradigma del momento era el de ordenar la economía y profundizar la existencia de empresas de capitales extranjeros y sus inversiones. Debido a ello, las regulaciones se orientaban hacia una normativa de regulación nacional por sobre parámetros de competitividad, calidad y sostenibilidad que priman en la actualidad.

Justificación de impacto del proyecto:

Partiremos de la idea de que la Ley de Reglamentación Hotelera en Argentina fue realizada hace más de 40 años y trataremos de analizar su vigencia en el plano real aplicada al desarrollo del turismo sostenible. De esta manera, se buscará en un principio realizar una investigación descriptiva sobre la situación contractual en la que se realizó la Ley Nacional 18.828 que permita comprender los motivos de las inclusiones y omisiones de la misma. A su vez, se desarrollará un marco teórico sobre el turismo sostenible y los modelos de leyes nacionales de hospedaje a nivel mundial que permitan ser un punto de partida para otros países. Finalmente, se buscarán los puntos en común a los que se pueda llegar para una Ley sobre Reglamentación Hotelera en Argentina actualizada y con altos estándares de sostenibilidad.

Restricciones:

- * Cada Provincia de la República Argentina cuenta con su propia legislación.
- * La situación actual de cada establecimiento hotelero no es de público conocimiento.
- * La cantidad de establecimientos no incorporados dentro del marco de la Ley 18.828 es incierta y difícil de estimar.
- * Los establecimientos alcanzados por la Ley 18.828 se encuentran en distintas situación en cuanto a la sostenibilidad, algunos con programas serios y certificaciones y la gran mayoría sin reportar su situación y/o preocupación por la misma.

Entregables:

- Revisión del marco regulatorio en países internacionales como Ecuador, Chile, Costa Rica y el sello Biosphere.
- Revisión del marco regulatorio en Provincias como Salta, Entre Ríos y Neuquén.
- Entrevistas a referentes del sector.
- Conclusiones de la hipótesis y propuestas de actualización.

Identificación de grupos de interés:

Cliente(s) directo(s): Ministerio de Turismo de la Nación Argentina, Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA), Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), turistas internacionales y locales, Congreso de la Nación Argentina (Cámara de Diputados y Cámara de Senadores), Comisión de Comercio Exterior y Turismo del Congreso de la República Argentina

Cliente(s) indirecto(s): Secretarías de Turismo de cada Provincia de la República Argentina, Hoteles no asociados a las Cámaras Empresariales, Cámaras Empresariales Hoteleras de cada Provincia de la República Argentina

<p>Aprobado por (Tutor): Román, Fabián</p>	<p>Firma: </p>
<p>Estudiante: Leder, Sebastián</p>	<p>Firma: </p>

Anexo 2: Ley Nacional 18.828

Bs. As., 6/11/70

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 5° del Estatuto de la Revolución Argentina, el presidente de la nación argentina sanciona y promulga con fuerza de ley:

Artículo 1° - Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidas en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el órgano de aplicación declare de interés para el turista, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas, por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos, quedan sujetos a la presente ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan.

Art. 2° - Los establecimientos comprendidos en el artículo anterior, además de las obligaciones que les fije la autoridad de aplicación, deberán:

- a) Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional en el plazo que determine la reglamentación pertinente.
- b) Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen.
- c) Comunicar dentro de los treinta (30) días de producida, cualquier alteración o modificación de sus características o servicios.

Art. 3° - Las oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite, pedido de crédito, etc., a establecimientos comprendidos en el artículo 1°, que no exhiban la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero nacional. Sin perjuicio de ello, las autoridades locales con

jurisdicción sobre los establecimientos mencionados, a requerimiento del órgano de aplicación de la presente ley, clausurarán los establecimientos que no se hayan inscripto, hasta que cumplan con dicha obligación.

Art. 4º - El establecimiento inscripto en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la calificación de "alojamiento turístico".

Art. 5º - Únicamente los establecimientos declarados "alojamientos turísticos" a tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, y los que efectúen ampliaciones o refecciones destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial. Tales beneficios podrán suspenderse o cancelarse en caso de infracción a la presente ley o a las reglamentaciones que se dicten.

Art. 6º - Queda expresamente prohibido:

- a) El uso de la denominación "internacional", "de lujo" y sus derivados para todo tipo de establecimiento de alojamiento, con excepción de los comprendidos en la Ley N° 17.752.
- b). El uso de las denominaciones "hotel", "hotel de turismo", "motel" y "hostería", para todo establecimiento no inscripto en el Registro Hotelero Nacional;
- c) El uso de las denominaciones "hotel de turismo", "motel" y "hostería" para todos los establecimientos no declarados alojamientos turísticos.

Los establecimientos homologados podrán utilizar dichas denominaciones de acuerdo con la clasificación que les correspondiere.

Art. 7° - Los "alojamientos turísticos", además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 2°, inciso b) deberán exhibir en la entrada principal y como complemento del nombre del establecimiento, la clase asignada. Los hoteles de turismo deberán agregar la categoría.

Art. 8° - Toda infracción a las disposiciones de los artículos 2°, 6° y 7° será sancionada con multa de hasta Cincuenta Mil Pesos y clausura temporaria hasta por un período de doce meses.

Art. 9° - Las sanciones impuestas serán apelables al solo efecto devolutivo ante el Juez Nacional en lo Federal competente en el lugar de situación del alojamiento sancionado.

Art. 10. - La sanción de clausura afectará solamente a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieran sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.

Art. 11. - El organismo de aplicación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3, segundo apartado, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública para proceder en forma directa a concretar las clausuras y para efectuar el secuestro, con cargo al infractor, de los letreros, avisos, rótulos, carteles, papelería y todo otro material de propaganda en que consten denominaciones en infracción a esta ley.

Art. 12. - Si el infractor a cualquiera de las disposiciones de la presente ley fuera titular de algún beneficio acordado por organismos nacionales, podrá suspenderse en el goce y participación futura de tales beneficios. Todo ello sin perjuicio de la aplicación de la multa y de las demás sanciones que correspondieren.

Art. 13. - Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

Anexo 3: Decreto Nacional 1.818

Fecha 25 de Agosto de 1976

VISTO la Ley N° 18.828 y el Dec 2253/70. y

CONSIDERANDO: Que es necesario actualizar algunos aspectos de la reglamentación vigente en cuanto a la clasificación y categorización de los alojamientos turísticos en construcción o a construirse.

Que la experiencia recogida hace aconsejable ampliar las categorías correspondientes a las distintas clases de alojamientos turísticos

Que ello tiende a la obtención de una mejor infraestructura hotelera y a una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios

Por ello, El Presidente De la Nación Argentina Decreta

Art. 1.- La secretaria de estado de deportes y turismo, a través de la subsecretaria de turismo será el órgano de aplicación de la ley 18.828 y tendrá a su cargo el registro hotelero nacional.

Art. 2.- A los efectos de la aplicación de la citada ley y del presente decreto podrá constituirse con carácter con, un consejo hotelero nacional, en el que tendrá participación el sector privado, de acuerdo a las normas que determine el órgano de aplicación.

Art. 3.- Los establecimientos a que se refiere el art. 1 de la ley 18.828 deberán inscribirse en el registro hotelero nacional en el plazo que establezca el órgano de aplicación y podrán solicitar su homologación en la clase y categoría correspondientes cumpliendo los requisitos que para ellas se establecen en el presente decreto.

Art. 4.- Las medidas mínimas establecidas en este decreto regirán en cuanto, el código de la edificación o normas similares vigentes en el lugar de construcción del establecimiento. En caso

de no existir dichas normas será de aplicación del código de la edificación de la ciudad de buenos aires.

Art. 5.- Los aspectos edilicios no reglamentados en el presente decreto se regirán por el Código de la Edificación o normas similares vigentes en el lugar de la construcción del establecimiento. En caso de no existir dichas normas será de aplicación del Código de la Edificación de la Ciudad de Buenos Aires.

Art. 6.- Son requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamiento turístico, lo siguiente:

- 1) 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.
- 2) Contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicio.
- 3) Tener servicio telefónico público con cabina acústicamente aislada, ubicada preferentemente en el local destinado a recepción y portería, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.
- 4) Cuando existan salones para reuniones sociales o convenciones, estarán precedidos de un vestíbulo de recepción con guardarropas e instalaciones sanitarias independientes para cada sexo, y por lo menos, una cabina acústicamente aislada, en los lugares donde el servicio telefónico sea provisto por el organismo pertinente.
- 5) Cuando existan locales en los que se ejecute o difunda música, los mismos deberán estar aislados acústicamente, salvo en los casos en que aquella sea de tipo ambiental o de fondo.
- 6) Los ascensores en ningún caso tendrán una capacidad inferior a cuatro personas, y deberán cumplir con las normas establecidas en los reglamentos para habilitación de ascensores dictados por la autoridad respectiva.

7) Las habitaciones estarán identificadas en la parte anterior de la puerta con un número cuyas primeras cifras corresponden al número del piso.

8) Todas las habitaciones estarán equipadas, al menos, con los siguientes muebles e instalaciones:

a) Camas individuales cuyas dimensiones serán de 0.80 m por 1.85 m o dobles cuyas dimensiones.

b) Una mesa de noche o superficie mínima de mesada de 0.15 m² por plaza.

c) Un sillón, butaca o silla por plaza y una mesita escritorio.

d) Un portamaletas

e) Un armario de no menos de 0.55 m de profundidad y 0.90 m de ancho, con un mínimo de 4 cajones.

f) Una alfombra de pie de cama, cuyas medidas mínimas serán de 1.20 m por 0.50 m por cada plaza, excepto los casos en que la habitación esté totalmente alfombrada.

g) Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.

h) Junto a la cabecera de cada cama, un pulsador de llamada al personal de servicio con señal luminosa o acústica, salvo que esté previsto para tal fin el uso del teléfono.

9) El suministro de agua será como mínimo de 200 litros por persona por día.

10) Contar con recintos destinados a vestuarios y servicios sanitarios para el personal diferenciados por sexo.

11) Todo el personal afectado a la atención de pasajeros estará uniformado.

Art. 7.- son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hostería, categoría una estrella, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

1) Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas

- 2) El 50 % del total de las habitaciones deberá tener baño privado
- 3) Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
 - a) Habitación simple: 9 m²
 - b) Habitación doble: 10.50 m²
 - c) Habitación triple: 13.50 m²
 - d) Habitación cuádruple: 16.50 m²
- 4) Las habitaciones triples y cuádruples no deberán exceder del 20 % del total.
- 5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples y cuádruples será de 3 m².
- 6) Los baños privados estarán equipados con: Lavabo; bidet; ducha; (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables); inodoro ; repisa y espejo iluminado y; toallero.
- 7) La relación de los servicios sanitarios compartidos será de un baño cada seis plazas.
- 8) Tener sala de estar con una superficie mínima de 25 m²
- 9) Tener salón comedor desayunador cuya superficie mínima sea igual a 1 m² por plaza. Esta proporción será de 0.50 m² por plaza cuando no se preste servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inciso 13 de este artículo.
- 10) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18C durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

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

Art. 8.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hostería, Categoría dos estrellas, además de los indicados en el art. 6 los siguientes:

- 1) Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas
- 2) El 80% del total de las habitaciones deberá tener baño privado
- 3) Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
 - a) Habitación simple: 9 m²
 - b) Habitación doble: 10.50 m²
 - c) Habitación triple: 13.50 m²
- 4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.
- 5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50.
- 6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicios permanentes de agua fría y caliente mezcables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero - tomacorriente.
- 7) Las habitaciones que no posean baño privado estarán equipadas con: lavabo con servicio permanente de agua fría y caliente mezcables - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero - tomacorriente
- 8) Los servicios sanitarios compartidos tendrán una superficie mínima de 3.20 m² con un lado mínimo de 1.50 m y estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán

independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - repisa y espejo iluminados y toallero.

9) La relación de los servicios sanitarios compartidos será de un baño cada seis plazas.

10) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m² en conjunto.

11) Tener sala de estar con una superficie de 30 m² y que esté en comunicación directa con la recepción. Esta sala estará equipada con servicio sanitarios para público, independientes para cada sexo, y televisión en las localidades donde se preste el servicio.

12) Tener salón comedor - desayunador cuya superficie mínima sea igual a 1.20 m² por plaza. Esta proporción será de 0.50 m² por plaza cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo con lo previsto en el inciso 14 de este artículo.

13) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

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

15) Contar con servicio de lavandería, la que podrá o no estar integrada al establecimiento.

Art. 9.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hostería, Categoría tres estrellas, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

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

2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

- 3) La superficie mínima de las habitaciones será la siguiente:
 - a) Habitación simple: 10 m²
 - b) Habitación doble: 12 m²
 - c) Habitación triple: 15 m²
- 4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.
- 5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m, y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.
- 6) Los baños estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y tomacorriente.
- 7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m² en conjunto.
- 8) Tener sala de estar con una superficie mínima de 40 m² y que esté en comunicación directa con la recepción. Este sala deberá tener servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo y televisión en los lugares donde se preste el servicio.
- 9) Tener salón comedor - desayunador, cuya superficie mínima sea igual a 1.40 m² por plaza. Esta proporción será de 0.50 m² por plaza cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo con lo previsto en el inciso 15 de este artículo.
- 10) Tener alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.
- 11) Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 50 % del total de las habitaciones. Este espacio estará cubierto en un 50% como mínimo y podrá estar

integrado al edificio del establecimiento o ubicado en sus adyacencias, hasta 150 metros medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta principal del acceso al establecimiento.

12) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

13) Tener refrigeración en todos los ambientes por sistemas centrales o descentralizados cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias superiores a 22o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

14) Todas las habitaciones estarán equipadas con radio o música ambiental y teléfono interno, que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador, siempre que el servicio telefónico sea provisto por el organismo pertinente.

15) Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar. El servicio de comida será obligatorio para aquellos establecimientos situados en localidades con menos de 5.000 habitantes.

16) Contar con servicio de lavandería, la que podrá o no estar integrada al establecimiento.

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

Art. 10.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase motel, Categoría una estrella, además de los indicados en el artículo 6, los siguientes:

- 1) Tener una capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones
- 2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado

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

A) Habitación simple: 9 m²

B) Habitación doble.: 10.50 m²

C) Habitación triple: 13.50 m²

D) Habitación cuádruple: 16.50 m²

4) Las habitaciones triples y cuádruples no deberán exceder del 30% del total.

5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples y cuádruples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.

6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezcables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y tomacorriente.

7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 15 m² en conjunto.

8) Tener sala de estar, desayunador y bar, con una superficie mínima de 25 m² más 0.20 m² por plaza a partir de las 40 plazas y que esté en comunicación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios par a público, independientes para cada sexo.

9) En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará con un mínimo de un ascensor para cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva - colectiva.

10) Tener cocheras individuales en la relación de una por habitación que deberán estar ubicadas dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento.

11) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

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

Art. 11.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase motel, Categoría dos estrellas, además de los indicados en el artículo 6, los siguientes:

1) Tener una capacidad mínima de 30 plazas en 15 habitaciones.

2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

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

a) Habitación simple: 9 m²

b) Habitación doble: 10.50 m²

c) Habitación triple: 13.50 m²

4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.

5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.

6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y tomacorriente.

7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m² en conjunto.

8) Tener sala de estar, desayunador y bar, con una superficie mínima de 30 m² más 0.25 m² por plaza a partir de las 50 plazas y que esté en comunicación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.

9) En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará con un mínimo de un ascensor para cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva - colectiva.

10) Tener cocheras individuales en la relación de una por habitación que deberán estar ubicadas dentro de la superficie del predio ocupado por el establecimiento.

11) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18° c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

12) Todas las habitaciones estarán equipadas con radio para dos canales o música ambiental

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

Art. 12.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase motel, Categoría tres estrellas, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

1) Tener una capacidad mínima de 40 plazas en 20 habitaciones.

2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

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

A) Habitación simple: 10 m²

B) Habitaciones doble: 12 m²

c) Habitaciones triple: 15 m²

- 4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.
- 5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.
- 6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y - tomacorriente.
- 7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m² en conjunto.
- 8) Tener sala de estar, desayunador y bar, con una superficie mínima de 40 m² más 0.25 m² por plaza a partir de las 60 plazas y que esté en comunicación directa con la recepción. Deberá contar con servicios sanatorios para público, independientes para cada sexo.
- 9) Tener un "office" por planta dotado de:
 - a) Teléfono interno
 - b) Mesada con pileta
 - c) Armario para artículos de limpieza y
 - d) Servicios sanitarios para el personal
- 10) En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará con un mínimo de un ascensor para cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva - colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.
- 11) Tener cocheras individuales en la relación de una por habitación. El total de las mismas será cubierto y deberán estar ubicadas en su totalidad dentro de la superficie del establecimiento.

12) Cuando el lugar donde se encuentre situado el establecimiento la temperatura media de algunos de los meses de funcionamiento del mismo supere los 25o c, deberá contar con pileta de natación cuya superficie sea igual a 0.50 m² por plaza, a partir de un mínimo de 50 m² y hasta un máximo de 200 m² con una profundidad promedio de 1.20 m de toda su extensión.

13) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

14) Tener refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias superiores a 22o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

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

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

Art.13.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hotel,

Categoría una estrella, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

1) Tener una capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones.

2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

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

a) Habitación simple: 9 m²

b) Habitación doble: 10.50 m²

c) Habitación triple: 13.50 m²

4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.

5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.

6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y - tomacorriente.

7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 15 m² en conjunto, más 0.20 m² por plaza a partir de las 20 plazas.

8) Tener sala de estar, con una superficie mínima de 25 m² más 0.20 m² por plaza a partir de las 20 plazas pudiendo dicho recinto ser utilizado como desayunador. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción.

9) En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará con un mínimo de un ascensor para cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva - colectiva.

10) Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 20 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150 m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al estacionamiento.

11) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren

temperaturas medias inferiores a 18o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

12) Ofrecer al público además el servicio de alojamiento, los de desayuno, refrigerio y bar.

Art.14.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hotel, Categoría dos estrellas, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

1) Tener una capacidad mínima de 40 plazas en 20 habitaciones.

2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

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

a) Habitación simple: 9 m²

b) Habitación doble: 10.50 m²

c) Habitación triple: 13.50 m²

4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.

5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.

6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y - tomacorriente.

7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m² en conjunto, más 0.20 m² por plaza a partir de las 50 plazas.

8) Tener sala de estar, con una superficie mínima de 30 m² más 0.20 m² por plaza a partir de las 40 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios

sanitarios para público, independientes para cada sexo, y televisión en los lugares donde se preste el servicio.

9) Tener salón comedor desayunador cuya superficie mínima sea de 20 m² , más 1 m² por cada plaza 3 plazas, a partir de las 30 plazas. Esta proporción será de 0.50 m² por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inc. 14 de este artículo.

10) En caso de tener el edificio más de tres plantas, contará con un mínimo de un ascensor para cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobar selectiva - colectiva..

11) Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 25 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio ubicado en sus adyacencias hasta 150 m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento.

12) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

13) Tener en todas las habitaciones servicio telefónico interno, que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.

14) Ofrecer al público además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, y bar. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 5000 habitantes de población estable.

Art.15.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hotel, Categoría tres estrellas, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

- 1) Tener una capacidad mínima de 60 plazas en 30 habitaciones.
- 2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
- 3) Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
 - a) Habitación simple: 10 m²
 - b) Habitación doble: 12 m²
 - c) Habitación triple: 15 m²
- 4) Las habitaciones triples no deberán exceder del 15 % del total.
- 5) La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1 m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1.50 m.
- 6) Los baños privados estarán equipados con: lavabo - bidet - ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicios permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y - tomacorriente.
- 7) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m² en conjunto, más 0.20 m² por plaza a partir de las 60 plazas.
- 8) Tener sala de estar, con una superficie mínima de 40 m² más 0.20 m² a partir de las 60 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- 9) Tener salón comedor desayunador cuya superficie mínima sea 30 m², más 1 m² por cada plaza 3 plazas, a partir de las 30 plazas. Esta proporción será de 0.50 m² por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inc. 17 de este artículo.

10) Tener salones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0.50 m² por plaza pudiendo la misma computarse en un solo salón o en varios.

11) Tener un "office" por planta, dotado de:

a) Teléfono interno;

b) Mesada con pileta;

c) Armario para artículos de limpieza;

d) Montaplatos si el edificio tuviere más de una planta; y

e) Servicios sanitarios para el personal

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

13) Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 30 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150 m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento.

14) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18 c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

- 15) Tener refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22 c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.
- 16) Todas las habitaciones estarán equipadas con radio o música ambiental y servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador siempre que dicho servicio sea previsto por el organismo pertinente.
- 17) Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 5.000 habitantes de población estable.
- 18) Tener televisión en los lugares donde la misma exista, debiendo el televisor estar ubicado en alguno de los salones de uso múltiple.
- 19) Contar con servicio de lavandería, la que podrá o no estar integrada al establecimiento.
- 20) Tener cofres de seguridad individuales, a disposición de los huéspedes, pudiendo aquellos estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento.
- 21) Tener personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo, en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable inglés y otro idioma extranjero.

Art. 16.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hotel, Categoría cuatro estrellas, además de los indicados en el art.6, los siguientes:

- 1) Tener una capacidad mínima de 100 plazas en 50 habitaciones.
- 2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

- 3) Tener un número de "suite" equivalente al 5 % del total de las habitaciones. Cada "suite" deberá tener como mínimo: dormitorio, sala de estar y baño y cada uno de ellos las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles en los incisos siguientes.
- 4) Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
 - a) Habitación simple: 12 m²
 - b) Habitación doble: 14 m²
 - c) Habitación triple: 17 m².
- 5) Las habitaciones triples no deberán exceder del 10 % del total.
- 6) La superficie mínima de los baños privados será de 3.20 m² con un lado mínimo de 1.50 m.
- 7) 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 - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero y - tomacorriente.
- 8) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 40 m² en conjunto, más 0.20 m² por plaza a partir de las 80 plazas.
- 9) Tener sala de estar, con una superficie mínima de 50 m² más 0.20 m² por plaza a partir de las 80 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- 10) Tener salón comedor desayunador cuya superficie mínima sea de 50 m², más 1 m² por cada 3 plazas, a partir de las 100 plazas. Esta proporción será de 0.60 m² por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inc. 22 de este artículo.
- 11) Tener salón comedor para niños, cuando sea prestado el servicio de comida, conforme lo establecido en el inc. 20 de este artículo.

- 12) Tener salones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0.50 m² por plaza.
- 13) Tener un "office" por planta, dotado de:
 - a) Teléfono interno;
 - b) Mesada con piletta;
 - c) Armario para artículos de limpieza;
 - d) Montaplatos si el edificio tuviere más de una planta; y
 - e) Servicio sanitarios para el personal.
- 14) Tener alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.
- 15) En caso de tener el edificio más de dos plantas, contará con un mínimo de un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva - colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.
- 16) Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 20 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150 m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta de acceso al establecimiento. Contará con servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera y viceversa, durante las 24 hs.
- 17) Cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, la temperatura media de alguno de los meses de funcionamiento del mismo supere los 25° c deberá contar con piletta de natación cuya superficie será de 0.50 m² por plaza, a partir de un mínimo de 50 m² y hasta un máximo de 200m², con una profundidad promedio de 1.20 m en toda su extensión.

18) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 11 c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

19) Tener refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22 c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

20) Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, música ambiental y televisión, en los lugares donde la misma exista y servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.

21) Tener servicio de telex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.

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

23) Contar con servicio de lavandería, la que deberá estar integrada al establecimiento.

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

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

Art.17.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase hotel, Categoría cinco estrellas, además de los indicados en el art. 6, los siguientes:

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

- 2) Todas las habitaciones deberán tener baño privado.
- 3) El 80 % de las habitaciones deberá tener vista al exterior.
- 4) Tener un número de "suite" equivalente al 7 % del total de las habitaciones. Cada "suite" deberá tener como mínimo: dormitorio, sala de estar y baño y cada uno de ellos las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles en los incisos siguientes.
- 5) Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:
 - a) Habitación simple: 14 m²
 - b) Habitación doble: 16 m². El lado mínimo no será inferior a los 2.50 m
- 6) La superficie mínima de los baños privados será de 3.20 m² con un lado mínimo de 1.50 m.
- 7) Los baños privados de las habitaciones y suites estarán equipados con: Lavabo - bidet - bañera con ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) - inodoro - botiquín o repisa con espejo iluminados - toallero - tomacorriente y - extensión telefónica.
- 8) Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 50 m² en conjunto, más 0.20 m² por plaza a partir de las 120 plazas.
- 9) Tener sala de estar, con una superficie mínima de 60 m² más 0.20 m² por plaza a partir de las 100 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- 10) Tener salón comedor desayunador cuya superficie mínima sea de 1.000 m², , más 1 m² por cada 3 plazas, a partir de las 200 plazas. Esta proporción será de 0.60 m² por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inc. 22 de este artículo.
- 11) Tener salón comedor para niños, cuando sea prestado el servicio de comida, conforme lo establecido en el inc. 20 de este artículo.

- 12) Tener salones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0.50 m² por plaza.
- 13) Tener salón de convenciones con una superficie de 1.50 m² por plaza. Dicho salón deberá contar con las siguientes instalaciones complementarias: salas y ambientes para secretaria, instalaciones para traducción simultánea, instalaciones para equipos de reproducción de documentos, sala de reuniones de comisiones, sala para periodistas e instalaciones para proyecciones cinematográficas.
- 14) Tener un "office" por planta, dotado de:
 - a) Teléfono interno;
 - b) Mesada con pileta;
 - c) Armario para artículos de limpieza;
 - d) Montaplatos si el edificio tuviere más de una planta; y
 - e) Servicios sanitarios para el personal
- 15) Tener alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.
- 16) En caso de tener el edificio más de dos plantas, contará con un mínimo de un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva - colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.
- 17) Tener espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 20 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150 m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la

puerta de acceso al establecimiento. Contará con servicio de vigilancia y de transporte del vehículo desde el hotel a la cochera y viceversa, durante las 24 horas.

18) Las dependencias de servicios serán independientes de las instalaciones destinadas al uso de pasajeros y visitantes.

19) Tener pileta de natación cuya superficie sea proporcional al número de habitaciones del hotel a razón de 0.50 m² por plaza, a partir de un mínimo de 100 m² y hasta un máximo de 300m², con una profundidad promedio de 1.20 m en toda su extensión. Deberá ser cubierta y con agua templada en las zonas donde la temperatura media anual sea de menos de 10o c.

20) Tener calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 11o c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

21) Tener refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados, cuando en el lugar donde se encuentre el establecimiento, se registren temperaturas medias superiores a 22 c durante alguno de los meses de funcionamiento del mismo.

22) Todas las habitaciones estarán equipadas con radio, música ambiental y televisión, en los lugares donde la misma exista y servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior a través de un conmutador siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.

23) Tener servicio de telex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.

24) Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones.

25) Contar con servicio de lavandería, la que deberá estar integrada al establecimiento.

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

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

Anexo 4. Entrevistas

Anexo 4.1 Adrián Stur.

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Ley Nacional 18.828 sobre establecimientos de alojamiento turístico y su respectivo decreto?

Respuesta: Es una ley muy antigua que ya no responde a los parámetros y las necesidades que tiene la actividad. Está obsoleta.

2. ¿Cree que la Ley Nacional 18.828 tiene vigencia o no? Por qué?

Respuesta: Tiene vigencia en la medida que es una ley que está operativa, a pesar de que genera permanentemente admisiones de no dar respuesta a ciertos requerimientos como por ejemplo la cantidad de habitaciones para acceder a determinadas estrellas. Es una ley estructurada de manera Cuantitativa y privilegia este aspecto, y hoy la actividad turística se desarrolla de manera Cualitativa y experiencial. El alojamiento forma parte de la integralidad de esta experiencia.

3. En caso de actualizarse la Ley Nacional 18.828, ¿qué elementos debería incorporar en su opinión?

Respuesta: A mi criterio debería cambiar totalmente o cada uno de sus artículos debería ser modificado. El problema es el espíritu con el que fue concebida. Habría que eliminar las exigencias espaciales métricas y establecer criterios ambientales (luz, ventilación y climatización natural preferentemente), privilegiar la Calidad de los espacios y RRHH y no las cantidades y dimensiones; La infraestructura y los materiales a utilizar deberían ser en lo posible reciclables o de bajo impacto ambiental; privilegiar o salvaguardar los espacios verdes si existiesen y si no propender a su incorporación; ser exigible el uso de productos naturales y biodegradables en amenities y de uso general en el establecimiento; Contar con un plan de manejo sostenible del Agua potable y residual, residuos sólidos, energía, etc.; incorporar parámetros de calidad

establecidos en normas modernas internacionales que hayan sido exitosas y apreciadas por los turistas; tener en cuenta en la revisión las experiencias exitosas regionales con características particulares; entre otros requerimientos.

4. ¿Cómo cree que debería ser la integración del sector privado para que no quede por fuera de una potencial nueva Ley Nacional de establecimientos de alojamiento turístico?

Respuesta: Integralmente y en todo el proceso de revisión. Son los principales afectados y los que han hecho hasta hoy imposible su modificación. Siempre se intentó desde el estado sin mayores éxitos, y esto es porque no se hizo un trabajo serio y responsable con uno de sus principales grupos de interés. Esto es lo que hizo fracasar los intentos.

5. ¿Qué consecuencias positivas y negativas podría tener una actualización de la Ley Nacional 18.828?

Respuesta: Creo que todas serían positivas. Si bien la lucha entre la AHT y FEHGRA es interminable, porque los colocara en igualdad de condiciones, si bien manejan segmentos distintos. Lo más importante es que pone a la actividad a la altura de los cánones de calidad de servicio en alojamiento internacionales lo que repercute en confiabilidad del destino en este aspecto. A su vez da la posibilidad de establecer controles e incorporar sellos de calidad, sostenibilidad, etc. Lo que permite alcanzar mercados más selectivos y exigentes. A mi criterio los que están más cerca de lo que debería ser son los hoteles Boutique privilegian la Calidad y competitividad por sobre la cantidad, y es lo que los ha hecho exitosos, principalmente en el turista internacional.

Anexo 4.2 José Luis López Ibáñez

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Ley Nacional 18.828 sobre establecimientos de alojamiento turístico y su respectivo decreto?

Respuesta: Me parece que es una ley desactualizada y totalmente equivocada. Por la constitución nacional, la hotelería es claramente un servicio jurisdiccional, con lo que una norma nacional debiera ser una norma consensuada entre todas las jurisdicciones provinciales y no lo que es: una imposición desde el gobierno federal. Además sólo contempla cuestiones físicas y de manera esquemática, sin ninguna flexibilidad. Además no considera un factor diferencial el servicio. Crea un Registro Nacional Hotelero y al día de hoy no se tiene la certeza de cuántos hoteles hay. El Decreto N° 1818/76 determina los requisitos para homologar la clasificación de los establecimientos, fijando requisitos mínimos para estar incluido en cada clase y categoría. En los hechos cada provincia legisló sobre hotelería, estableciendo requisitos diferentes a las de la reglamentación nacional. La Secretaría de Turismo no puede imponer una categoría hotelera nacional homogénea, no sólo por la existencia de normativas locales; sino por las características actuales de los establecimientos (hay establecimientos de lujo que no cumplen los requisitos de la ley y el decreto en metraje y cantidad de habitaciones), que tornan inaplicable a la clasificación nacional vigente. Esto genera heterogeneidad a la hora de por ejemplo homologar aumentos de tarifas, cuando esta atribución la tienen los Organismos provinciales o municipales de turismo, es decir se ejerce hoy en forma descentralizada. El control de los establecimientos es competencia local y es cada provincia o municipio quien evalúa, habilita y fiscaliza los alojamientos turísticos con normativa propia.

2. ¿Cree que la Ley Nacional 18.828 tiene vigencia o no? Por qué?

Respuesta: Para mí en los hechos no tiene, porque no se aplica.

3. En caso de actualizarse la Ley Nacional 18.828, ¿qué elementos debería incorporar en su opinión?

Respuesta: La ley se debería construir desde los municipios las provincias y las instituciones empresarias buscando desarrollar una marca local que posicione la hotelería argentina en el mercado internacional. Los criterios deberían ser de máxima y con mecanismos claros para los casos existentes que tiendan a premiar a las empresas que actúen en dirección de los cambios que se propongan.

Además de los criterios antes mencionados considero que debería aplicarse el criterio de autenticidad de la experiencia, en el sentido que se valore que la experiencia hotelera tenga elementos diferenciales que la muestren como una experiencia argentina.

4. ¿Cómo cree que debería ser la integración del sector privado para que no quede por fuera de una potencial nueva Ley Nacional de establecimientos de alojamiento turístico?

Respuesta: El sector privado debe formar parte de la propuesta. Eso es fundamental.

Creo que la mejor propuesta es que nombren expertos con el mandato a que busquen defender sus posiciones en el marco del comité de redacción de la norma. Ese comité debería estar compuesto por expertos designados por las provincias, la nación, los hoteleros, los sindicatos (solo por la componente vinculada a la negociación paritaria y el nivel salarial, a lo que quizás se le deba agregar algún nivel de certificación de aptitud) y quizás algún experto académico con la idea de defender las necesidades del sector y los consumidores.

Otro mecanismo posible es que todas las provincias aprueben una norma que autorice a que esta norma se lleve adelante con esa metodología de trabajo.

Una enseñanza que deja el que la norma exista pero nadie la tenga en cuenta es que demuestra que la actividad turística (y hotelera) se puede desarrollar sin problemas a pesar de las normas que existan.

Igual se debería tener en cuenta al menos la posibilidad de categorizar por calidad de los servicios a los establecimientos que no sean hoteles.

5. ¿Qué consecuencias positivas y negativas podría tener una actualización de la Ley Nacional 18.828?

Respuesta: Negativas solo si es mala. Y la única que creo que es importante es que nadie la tenga en cuenta, como pasa ahora con la ley.

Hay varios temas que importan: la categorización hotelera en función de la negociación salarial, la función relacionada con la promoción de los servicios (a pesar que para esto existen mecanismos más eficientes, eficaces y económicos que una ley).

El tema es que de ser positiva puede favorecer el desarrollo de la actividad y la exportación del modelo argentino en una internacionalización del negocio.

Anexo 4.3 Juan Manuel Zorraquin

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Ley Nacional 18.828 sobre establecimientos de alojamiento turístico y su respectivo decreto?

Respuesta: La ley 18.828 es una norma que ha quedado vetusta y que sigue una categoría que es absolutamente desactualizada. Su decreto reglamentario confirma que ya no representa a las condiciones del mercado y a la realidad que vive la industria hotelera.

2. ¿Cree que la Ley Nacional 18.828 tiene vigencia o no? Por qué?

Respuesta: No. Pensar que solo un hotel puede ser 5 estrellas, imponiendo un mínimo de habitaciones y otros requisitos sin sentidos, es la fiel expresión de que es una ley que no representa la realidad y ha caído técnicamente en desuso.

3. En caso de actualizarse la Ley Nacional 18.828, ¿qué elementos debería incorporar en su opinión?

Respuesta: Primero, debería establecer otras categorías y no sólo un sistema de Estrellas, como por ejemplo, Lodge, Hotel Boutique, entre otros.

También debería adaptarse a las nuevas tecnologías e incorporar al sistema a las nuevas modalidades de alojamiento que establecen ciertas plataformas.

Debería establecer estándares de calidad de servicio según categoría. Basado en la calidad de la atención y no en la infraestructura únicamente.

Sería interesante incorporar al sistema y darle valor regulatorio a las certificaciones de Sostenibilidad Turística para llegar a determinadas categorías o cuando los alojamientos estén en destinos alternativos. De este modo, fortalecer el sistema de quienes tengan un programa de sostenibilidad turística y generar una ventaja competitiva para quienes hacen los esfuerzos de hacer mejor el trabajo dentro de la industria y no sólo en términos de las utilidades de las empresas.

4. ¿Cómo cree que debería ser la integración del sector privado para que no quede por fuera de una potencial nueva Ley Nacional de establecimientos de alojamiento turístico?

Respuesta: Debería haber un sistema de audiencias públicas para la reforma de la ley y escuchar al sector para realizar la nueva legislación. Por otro lado, dentro de la norma debería crear un órgano que involucre a todo el sector privado para que se mancomune con el sector público y este sea quien realice las recomendaciones vinculante a la autoridad de aplicación, para la evolución constante de la norma, acorde a la dinámica del sector y los tiempos de cambios que vivimos.

5. ¿Qué consecuencias positivas y negativas podría tener una actualización de la Ley Nacional 18.828?

Respuesta: Positivas:

- Regular y generar condiciones de igualdad entre la hotelería tradicional y las nuevas formas de hotelería.
- Establecer nuevos parámetros para la Sostenibilidad Turística y posicionar a la Argentina como destino Sustentable.
- Reflejar la realidad del mercado de hoy en día.

Negativas:

- Mal manejo de la regulaciones nuevas y generar una sobre burocracia que entorpezca la proliferación de nuevos negocios y destinos.
- Green washing, si no es bien implementado la regulación en turismo sostenible.

Anexo 4.4 Francisco González

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Ley Nacional 18.828 sobre establecimientos de alojamiento turístico y su respectivo decreto?

Respuesta: Considero que es necesaria la existencia de una (o varias) leyes nacionales que establezcan pautas y lineamientos a cualquier establecimiento de este tipo. Por otro lado, también creo conveniente que estas leyes deben alinearse a nivel nacional y no como en algunos casos a nivel provincial.

2. ¿Cree que la Ley Nacional 18.828 tiene vigencia o no? Por qué?

Respuesta: En la gran mayoría de sus puntos no tiene vigencia, lo cual siempre deja la puerta abierta a la jurisprudencia o entendimiento de la persona que juzgue esto (sea un juez, o un inspector)

3. En caso de actualizarse la Ley Nacional 18.828, ¿qué elementos debería incorporar en su opinión?

Respuesta: Debe ayornarse a la industria actual, con sus nomenclaturas correspondientes, los requisitos necesarios actuales no son los mismo que en 1970. Somos muy pocos los hoteles que estamos bajo estrictos procesos de calidad e incorporados a planes sustentables. Hoy en día es muy pobre el interés que se le da a estos puntos.

4. ¿Cómo cree que debería ser la integración del sector privado para que no quede por fuera de una potencial nueva Ley Nacional de establecimientos de alojamiento turístico?

Respuesta: Como mencione en el punto 1, una sola ley Nacional que albergue todos los puntos necesarios tanto de homologación, control de calidad, control de sustentabilidad, cuestiones impositivas, etc.

5. ¿Qué consecuencias positivas y negativas podría tener una actualización de la Ley Nacional 18.828?

Respuesta: Considero que solo tendría consecuencias positivas dado que la ley es arcaica y debe ir modificándose de acuerdo a la evolución de la industria.

Anexo 4.5 Miguel Cane

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Ley Nacional 18.828 sobre establecimientos de alojamiento turístico y su respectivo decreto?

Respuesta: Si bien La Posada del Qenti está inscripta como Complejo Especializado en el marco de esa ley, operativamente hemos sido independientes en nuestro formato, al tratarse justamente de un Centro de Bienestar Médico que no está contemplado en ningún formato de ley. Hemos traspasado la ley por estar justamente desactualizada.

2. ¿Cree que la Ley Nacional 18.828 tiene vigencia o no? Por qué?

Respuesta: No puede estar vigente una ley que exige determinados metros cuadrados según categorías de un hotel y equipamiento y no calidad. En este punto haciendo referencia a que

mientras más amplio es mejor y eso es una categórica estupidez. Hoy en día las empresas de servicios son dinámicas y este tipo de leyes no hacen más que anclar el crecimiento, limitar la creatividad y congelar el progreso. Por poner un ejemplo, el glamping para la ley es peor que un hotel de 1 estrella, sin embargo en la realidad hasta puede ser mejor que uno de 5. Tampoco tiene sentido hablar de estrellas para categorizar a un hotel, eso sirvió hace años quizás por un tema de poder separar a los hoteles según determinados parámetros, hoy quien tiene voz y voto es el huésped, el cliente. Por otro lado se trata de una ley que perjudica más de lo que genera, principalmente porque no se cumple, las entidades no controlan, no verifican y por otro lado porque lo que tienen para verificar son puntos realmente absurdos (quizás por eso no verifican) y son cuestiones que empobrecen a la idea y al crecimiento. Por ejemplo, la ley no hace referencia a detalles del servicio, cuando estos detalles son más importantes que la infraestructura. Esto es predisposición del personal, amabilidad, capacitación, profesionalismo, compromiso, etc.

3. En caso de actualizarse la Ley Nacional 18.828, ¿qué elementos debería incorporar en su opinión?

Respuesta: Yo creo que hay que pensar en una nueva ley que sirva para habilitar un hotel en función de parámetros de sustentabilidad, responsabilidad empresaria y seguridad turística. El resto debe quedar libre de interpretación por cada hotelero, los mismos huéspedes a través de las redes se encargarán de hacer que funcione o no un hotel. Eso si, algo que debe estar en la ley, y que no está tampoco en la actual, es que todo establecimiento debe si o si estar inscripto por ejemplo en TripAdvisor y si La Nacion no quiere mezclar seria ideal que tuviese su propia plataforma de calificación, así, el turista ES el auditor

4. ¿Cómo cree que debería ser la integración del sector privado para que no quede por fuera de una potencial nueva Ley Nacional de establecimientos de alojamiento turístico?

Respuesta: Las estrellas válidas de un hotel son las que te da TripAdvisor, Booking, Google...a través de la opinión de los huéspedes, esas son las verdaderas estrellas, no las que están dadas por si tienes un TV en la habitación o no. El MINTUR debería crear su propio sistema de retroalimentación donde los huéspedes sean los que establecen la categoría del establecimiento.

5. ¿Qué consecuencias positivas y negativas podría tener una actualización de la Ley Nacional 18.828?

Respuesta: Siempre serán positivas por ser una ley que carece de utilidad en la actualidad.