



HOTELES BOUTIQUE DE LA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES:  
¿SERVICIO PERSONALIZADO O  
ESTRATEGIA DE MARKETING?

Tesis de grado  
Licenciatura en turismo  
UNLP

**Alumna: María Florencia Curutchet**  
**Director: Arturo Ángel Anzalone**

La Plata, 1 de Agosto de 2012

## **AGRADECIMIENTOS:**

Quiero expresar mi mayor agradecimiento a quienes contribuyeron directa e indirectamente al resultado del presente trabajo:

- A mi director **Arturo Anzalone**: por el interés, el apoyo y la paciencia que ha demostrado.
- A **Agustina Trucco**, creadora de The Best Boutique Hotels por abrirme las puertas de su empresa, por sus recomendaciones y consejos que fueron muy importantes para poder llevar a cabo la investigación.
- A **mi familia** y **amigos** por su apoyo incondicional, su estímulo y paciencia a lo largo de toda la carrera.

## **RESUMEN**

Mediante este trabajo se busca analizar las características de los hoteles que componen la oferta de Hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los servicios que ofrecen y los requisitos que deben cumplir para poder pertenecer a este segmento.

Otra característica importante de este estudio es la investigación sobre el rol que cumple el sector público respecto de las tareas de regulación y control de dichos establecimientos. Esta se llevó a cabo mediante el análisis de la legislación vigente y a través de la entrevista con un funcionario del Ente de Turismo de la ciudad.

La oferta de hoteles Boutique de la ciudad está compuesta por 81 establecimientos. Para conocer las características de este segmento se relevaron 65 hoteles y se analizaron los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS.

El presente trabajo abarca distintos aspectos referidos al caso de estudio. En una primera instancia se dará a conocer la importancia de este segmento dentro del mercado hotelero de la ciudad, así como los objetivos del estudio. En el siguiente apartado se presentará el Marco Teórico exponiendo la evolución y descripción de los llamados “Hoteles Boutique”, y destacando la importancia de contar con un adecuado sistema de “categorización hotelera” y la inclusión de estos conceptos en las “Políticas turísticas” de un destino. Posteriormente se establece la base metodológica en la cual se delimita el tipo de estudio a realizar, la metodología a utilizar y los criterios de confiabilidad y validez a considerar, para luego llevar a cabo la investigación exploratoria en la que se analiza la legislación vigente y se describen las funciones de los agentes de regulación hotelera de la ciudad de Buenos Aires. En la siguiente instancia se presenta la investigación descriptiva, en la que se dan a conocer los resultados que se obtuvieron mediante en el análisis de la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el último apartado se muestran las conclusiones a las que se llegaron con la presente investigación.

Los resultados indican que la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no es homogénea, producto de la ausencia de regulación que da lugar al uso de la denominación Boutique como una estrategia de marketing por parte de establecimientos que no cuentan con servicios Boutique y de todos modos intentan formar parte de este segmento de mercado.

## ÍNDICE

Capítulo 1: Introducción .....	4
Objetivos: .....	5
Preguntas de investigación: .....	6
Alcance y limitaciones .....	6
Capítulo 2: Marco Teórico .....	8
Hotel Boutique .....	8
Categorización hotelera .....	16
Política turística .....	16
Capítulo 3: Metodología .....	18
Tipos de investigación: .....	18
Sujetos de estudio: .....	18
Población y tamaño de muestra: .....	19
Técnica de recopilación de datos: .....	19
Capítulo 4: Agentes de regulación turística de la ciudad .....	20
4.1 Legislación vigente .....	20
Ordenanza N° 36.136 .....	20
Ley N° 600/01 .....	21
Decreto N° 1158/002 .....	22
Ley N° 2627/08 .....	23
4.2 Rol del sector público: .....	24
<i>Nueva Categorización</i> .....	26
4.3 Emprendimientos privados: .....	29
The Best Boutique Hotels – TheBBH .....	29
Capítulo 5: Análisis de la oferta de hoteles Boutique de Buenos Aires .....	33
5.1 Descripción General .....	35
5.2 Características del segmento .....	37
Capítulo 6: Conclusión .....	45
Bibliografía consultada: .....	49
Anexo .....	51

## **CAPITULO 1**

### **Introducción**

A lo largo de la historia, la industria hotelera ha evolucionado, y los hoteles Boutique son un producto de esta evolución. Han surgido para captar la demanda de huéspedes exigentes, a los que no les importa el precio, sino que el servicio sea de calidad y brinde una atención personalizada.

Los Hoteles Boutique son establecimientos pequeños que ofrecen diseño, confort, privacidad y atención personalizada.

La definición de un hotel Boutique varía entre los diferentes actores de la industria de alojamientos. Sin embargo, la mayoría de los operadores de hoteles de este tipo, diseñadores, creadores y propietarios de los mismos están de acuerdo en determinar a la arquitectura y diseño de estilo, a la calidad del servicio y al mercado objetivo como las características principales que se deben tener en cuenta para el establecimiento de un Hotel Boutique. (Anhar, 2001)

En la Argentina los hoteles Boutique comienzan a aparecer a partir del año 2005, cuando el tipo de cambio hizo más atractivo al país para el desarrollo del turismo internacional. En ese momento estos establecimientos comenzaron a crecer y lograron consolidarse como un sector importante y pujante en la hotelería de la ciudad de Buenos Aires, que logró sobrevivir a las distintas crisis económicas por las que ha pasado el país. Actualmente se encuentra en auge, respaldado por la recuperación de la actividad turística en general<sup>1</sup>.

El aumento de la demanda y el boom turístico experimentado los últimos años, la expansión de las grandes cadenas hoteleras internacionales, junto con el incremento sostenido que han tenido los hoteles Boutique durante la última década, son algunos de los factores considerables del crecimiento de la oferta de alojamiento en el país.

Entre 2011 y 2013 se inaugurarán en la Ciudad de Buenos Aires 36 hoteles, para lo cual se estima una inversión total de 490 millones de dólares; entre los cuales se encuentra proyectada la construcción de un establecimiento considerado de 6 estrellas. Solo durante 2010 se inauguraron diez establecimientos de este tipo y se estima que para finales de 2012 se inaugurarán alrededor de diez más. (CEDEM, 2012)

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera elaborada por el INDEC, en el mes de diciembre de 2011 se registraron en la ciudad 692 establecimientos hoteleros, de los

---

<sup>1</sup> Comunicación personal con Agustina Trucco

cuales 81 pertenecen a la categoría Boutique que componen una oferta total de 45.279 habitaciones y 95.569 plazas disponibles.

Los hoteles Boutique son una parte importante de la oferta de alojamientos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se han convertido en un nicho significativo en el mercado de la hotelería de alta gama y su expansión es continua.

Los datos estadísticos sobre la evolución del mercado de hoteles Boutique para el tercer trimestre de 2011 arrojaron muy buenos resultados. La comparación interanual indicó que los hoteles Boutique tuvieron un incremento del 3,9% en su nivel de ocupación; por lo tanto la tasa de ocupación de las habitaciones disponibles fue del 62.3%. En lo que respecta a las tarifas en pesos para el tercer trimestre de 2011, la tarifa promedio fue de \$465.0, mostrando un incremento tarifario del 17.8 % respecto del mismo periodo del año 2010. (CEDEM, 2012)

Con el presente trabajo de investigación se pretende demostrar que ante la ausencia de una reglamentación o categorización oficial impuesta por el sector público, que regule el funcionamiento de dichos establecimientos y brinde pautas uniformes y mínimas necesarias para poder establecerse dentro de esta categoría, se comenzó a distorsionar el uso de la denominación Boutique; motivo por el cual la oferta de hoteles Boutique de la ciudad no es homogénea, ya que la calidad de los servicios brindada en estos establecimientos depende de lo que desee el dueño de cada hotel.

Ante esta tendencia que crece, surge la necesidad de establecer una categorización o reglamentación oficial que regule y respalde el funcionamiento de estos establecimientos, que fueron surgiendo basándose en conceptos generales, no oficiales, sin parámetros específicos que determinen los requisitos y condiciones necesarias para pertenecer a la categoría "Boutique"; ya que la Ordenanza Municipal N° 36.136 de la ciudad de Buenos Aires que reglamenta los alojamientos turísticos de la ciudad, al ser promulgada en el año 1980, no contempla esta nueva categoría.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general:**

- *Demostrar/evidenciar que la falta de una categorización oficial da lugar al mal uso de la denominación Boutique y a la heterogeneidad de la oferta.*

#### **Objetivos específicos:**

▪ Determinar el rol que cumple el sector público en la tarea de regulación y control de los establecimientos hoteleros de categoría Boutique.

-Analizar la legislación turística vigente en la ciudad e identificar los diferentes organismos que deberían intervenir en las tareas de categorización, regulación y control de los alojamientos turísticos.

-Evaluar si dichos organismos cumplen con las funciones asignadas.

▪ Identificar los requisitos generales necesarios para ser considerados Hoteles Boutique según empresas del sector privado.

-Analizar los parámetros sobre los cuales se basan las empresas para definir un hotel Boutique.

-Investigar acerca de las características indispensables que debe tener un hotel Boutique para ser representado por la empresa.

▪ Analizar las características de los Hoteles Boutique existentes en la ciudad.

-Identificar los hoteles que se autodenominan Boutique en la ciudad.

-Analizar las características (cantidad de habitaciones, servicios básicos y diferenciales con que cuenta, etc.) de los establecimientos de la ciudad.

**Preguntas de investigación:**

Sin importar la ausencia de reglamentación, estos establecimientos fueron surgiendo dinámicamente, pero ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los Hoteles Boutique de la ciudad de Buenos Aires para poder prestar sus servicios bajo esta denominación? ¿El sector público ejerce eficazmente sus funciones de regulación y control sobre la oferta de hoteles Boutique de la ciudad? ¿Los hoteles Boutique de Buenos Aires ofrecen realmente un servicio personalizado y centrado exclusivamente en la atención al huésped o solo se consideran Boutique por su tamaño e infraestructura y hacen uso de la denominación como una herramienta de marketing?

Según The Best Boutique Hotels ¿Cuáles son los principales requisitos que debe cumplir un hotel Boutique?

**Alcance y limitaciones.**

Se llevará a cabo un estudio descriptivo de la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se entrevistará a funcionarios del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y a distintos empresarios del sector privado para conocer el rol que

cumple cada uno en la tarea de regulación y control de dichos establecimientos hoteleros.

Se realizará un relevamiento de los hoteles que se comercializan bajo la categoría Boutique en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se analizarán las características del segmento en general.

## **CAPITULO 2**

### **Marco teórico**

#### **Hotel Boutique**

La palabra “boutique”, de origen francés, se ha popularizado para hacer referencia a pequeñas tiendas o negocios en los que se comercializan productos de “alto refinamiento” y “exclusividad”, conceptos que aplicados a la hotelería, dieron origen a una nueva gama de alojamientos: los “Hoteles Boutique”

Hotel Boutique es un término que surgió en Europa, específicamente en Francia. En sus inicios los hoteles Boutique eran casas antiguas de los siglos XVIII y XIX restauradas, en las que el huésped tenía la posibilidad de comprar los objetos “vintage” que adornaban el hotel: cuadros, lámparas, muebles, vajillas, etc. Con el tiempo el término se trasladó a América para nombrar a una categoría de hoteles pequeños, íntimos y lujosos. El primer hotel de este tipo surge en el barrio Murray Hill de la ciudad de Nueva York, a mediados de los 80’ gracias a la creación del empresario norteamericano Ian Schrager. El Morgans Hotel de Nueva York fue el primer hotel Boutique propiamente dicho que dio nacimiento a una nueva modalidad de alojamientos centrados en hacer sentir al huésped como si estuviera en su propia casa, rodeado de lujos y detalles de buen gusto. El Hotel Royalton fue la segunda propiedad de Schrager en la ciudad de Nueva York. En general, las habitaciones eran más pequeñas de lo normal, pero el hotel compensó estos defectos proporcionando un espacio confortable fuera de la habitación, haciendo que el huésped pasara mucho tiempo en el vestíbulo, en el restaurante, y en el bar, creando así un espacio de sociabilización.(Albazzaz; 2000)

Con la construcción del hotel en torno a un restaurante de alto nivel y un bar de diseño que atrajo a los viajeros y lugareños por igual, Schrager le dio a cada uno de sus hoteles de una identidad única, que también reflejaba el espíritu de la cultura local.

Este innovador empresario luego se separó de las pequeñas propiedades Boutique de mayor precio, y se dirigió hacia propiedades con más de 500 habitaciones, como el Paramount de 567 habitaciones.

Schrager logró combinar los elementos de lujo, arte y diseño en el hotel, la tradicional calidad de servicio y la oferta de servicios adicionales apreciados por el consumidor para crear una nueva generación de hoteles donde todo ha sido replanteado teniendo en cuenta las necesidades de la demanda.

Con la invención de este moderno concepto de hoteles, este empresario norteamericano obtuvo gran prestigio en el mundo de la hotelería y logró convertirse en el referente de la innovación y las nuevas tendencias en la industria de la hospitalidad.

Para describir esta nueva modalidad de alojamientos Schrager empleó términos aún más innovadores como:

- “*Home away form home*” con el que expresaba el cambio radical que sufrió la hotelería tradicional para convertirse en un establecimiento que hacía sentir al huésped como si estuviera en su propia casa.
- “*Hotel as theater*” para destacar el nuevo rol que adquiere el hall del hotel, que se convierte en una especie de escenario teatral que le permite al huésped ser parte de la escena.
- “*Art of lobby socializing*” presenta al vestíbulo como un lugar importante de reunión para los huéspedes y los visitantes, donde el turista puede relacionarse con la gente local y conocer un poco más la cultura vernácula.

Siguiendo de cerca el modelo de Schrager, donde cada propiedad ofrecía exclusivos restaurantes y bares que atraían a huéspedes y residentes, Starwood Hotels and Resorts abrió el primer Hotel W en el centro de Nueva York en diciembre de 1998 abriendo la puerta al segmento Boutique y de diseño para las cadenas hoteleras internacionales. Durante el transcurso de dos años, más de una docena de Hoteles W abrieron en los EE.UU. hoy ya son más de 40 en todo el mundo. (Sarheim; 2010)

La definición de un hotel Boutique se ha extendido por todo el mundo, pero aun así no existe una definición estándar comúnmente aceptada dentro de la industria de la hospitalidad y ante la pregunta ¿Qué es un Hotel Boutique? surgen distintas definiciones y descripciones que varían entre los diferentes actores de la industria:

- Germán Xhemo, Director y creador de Luxury Booking, describe a los hoteles Boutique como: *“Hoteles únicos con personalidad propia, de diseño y sofisticación inigualables, donde cada elemento se piensa para el confort de quienes los visitan. La atención personalizada, el respeto por la privacidad y una atmósfera tranquila y cordial son algunos de los principales factores que deben caracterizar a un verdadero hotel Boutique...”* (Xhemo; 2009)
- Cees Houweling, Director ejecutivo de la empresa mexicana de consultoría hotelera NA Town & Country Hotels, explica: *“Tienen de 5 a 50 habitaciones promedio, servicios completos de cualquier hotel de nivel alto internacional con principal atención al equipo humano y altamente capacitado. Las habitaciones son de un promedio que van de los 32 a 38 m2, con baños amplios. Algunos*

*con wine bar, biblioteca, spa y wellness centres... Los servicios básicos que no pueden faltar son la gastronomía sofisticada, una decoración armónica y coherente con la temática del establecimiento, acceso Wi-Fi y, sobre todo, atención personalizada por parte de los empleados, que es generalmente lo que el huésped de este tipo de hotel exige”<sup>2</sup>*

- Carina Bendeck Tellechea, del área consultoría y estructuración financiera de la inmobiliaria Bullrich, manifiesta que los hoteles Boutique nacieron con la denominación de los Inn o Bed & Breakfast *"Son establecimientos chicos, de bajo perfil, pero que contaban con una personalidad propia. Algunos de estos establecimientos comenzaron a brindar servicios más personalizados y a distinguirse por su oferta culinaria. Así se comenzó con el término de hotel Boutique".<sup>3</sup>*
  
- Agustina Trucco, creadora y directora de The Best Boutique Hotels afirma que *"Los hoteles Boutique son lugares donde predomina la simplicidad como esencia de lujo, deben tener entre 3 y 36 habitaciones, ofrecer servicio personalizado y una gastronomía de alto nivel. Por otra parte, los recursos tecnológicos (Wi Fi, por ejemplo), así como el personal altamente especializado y la infraestructura del lugar deben brindar al cliente una experiencia única e incomparable."*  
*"El concepto Boutique es el detalle al momento: atención y servicio a cada minuto"<sup>4</sup>*
  
- Patricia Barreiro, fundadora de "Boutique Hotels Argentina" expresa que: *"En Argentina, un Hotel Boutique es un establecimiento que no debe contar con más de 20 habitaciones aproximadamente, solo aquellos que por historia o estilo lo justifiquen."<sup>5</sup>*

Como se puede observar, al momento de definir un hotel Boutique, cada actor lo hace de manera diferente y eso da lugar a cierta confusión sobre el término. Si bien cada uno destaca las características que le parecen más importantes, lo que sí está claro y aceptado dentro de la industria es que los elementos claves que reflejan el

---

<sup>2</sup> CIERI, José Luis; "Días de hoteles boutique"; Diario La Nación; 14 de Julio de 2008.

<sup>3</sup> CIERI, José Luis; "Días de hoteles boutique"; Diario La Nación; 14 de Julio de 2008.

<sup>4</sup> Entrevista Personal 05/03/12

<sup>5</sup> Consulta por correo electrónico.

verdadero espíritu de los hoteles Boutique son: atención personalizada, singularidad, distinción, estilo, intimidad, calidez, exclusividad, confort, armonía, diseño, excelencia y la confianza que atraen a los huéspedes cuyas necesidades individuales pueden ser cumplidas individualmente para una experiencia única, descubriendo en cada hotel un mundo a su medida.

A pesar de la carencia de una definición estándar de los hoteles Boutique, se pueden determinar características comunes que comparten la mayoría de los establecimientos de este tipo:

- El **servicio** y la **atención altamente personalizada** son la principal característica intangible pero distinguible de este tipo de establecimientos.

Todo en el hotel debe tener el propósito de lograr satisfacer todos los gustos del huésped desde que llega hasta que se va, teniendo en cuenta que no es uno más y que todo debe girar alrededor de él. La conexión entre los huéspedes y el personal del hotel es la clave para lograrlo. El reconocimiento de los nombres de huéspedes, el diálogo fluido y la constante orientación son algunas de las principales tareas del conjunto de personas que trabaja en estos establecimientos. (Xhemo, 2009)

Los principales servicios que hacen a la atención personalizada son: el servicio de habitación las 24hs, una rápida recepción, servicios de limpieza dos veces al día, contar con una biblioteca de libros para entregarse a la lectura, colocar flores del gusto del cliente en sus habitaciones, entre otros<sup>6</sup>.

Como lo expresa Marcelo Kohen, propietario del Mine Hotel *"...de los Boutique se espera que los empleados conozcan el gusto de los huéspedes, que no los manden a ver un show de tango para turistas, sino que les pasen el dato de una buena milonga local"*.<sup>7</sup>

Otro ejemplo de atención personalizada lo brinda Mark van Hartesvelt socio de Gemstone Resorts en Park City, Utah. En uno de sus hoteles se alojó a un huésped que estaba en lista de espera para comprar un nuevo auto S550 de Mercedes Benz. El modelo no estaba disponible en su ciudad natal, sin embargo, el hotel buscó una solución temporal. Le pidió a su empresa de confianza de alquiler de autos de lujo que le proporcionara uno. De esta

---

<sup>6</sup> Agustina Trucco- Comunicación personal.

<sup>7</sup> TOTAH, Jose; "Hoteles"; Diario La Nación; 13/04/08

manera el cliente alquilo el vehículo que tanto deseaba y se llevo la mejor experiencia de su hotel.<sup>8</sup>

- **El diseño y la sofisticación inigualables** le dan a estos hoteles únicos una personalidad propia, donde cada elemento fue pensado para el confort de quienes los visitan.

En estos establecimientos es una prioridad el diseño y la estética, el sentido de un concepto no reproducible y cierto “arte” en los detalles, demostrando que cada objeto ha sido seleccionado cuidadosamente y tiene su lugar (Xhemo, 2009). De todos modos, que el establecimiento sea considerado de diseño, no es suficiente para ser considerado Boutique, debe integrarse con el resto de las características mencionadas.

- **El respeto por la privacidad** y una atmósfera de familiaridad e intimidad, tranquila y cordial son los principales factores que hacen al **ambiente** de un verdadero hotel Boutique; ya que el confort no sólo está provisto por la infraestructura, sino fundamentalmente por el “clima” instaurado dentro del establecimiento que le permite al huésped crear experiencias, impresiones y situaciones memorables. (Xhemo, 2009)
- La **gastronomía** es otro gran eje diferenciador. Que el huésped pueda disfrutar de una comida de autor, una copa de vino o degustar productos regionales son detalles que hacen de estos establecimientos una experiencia única; la calidad de los alimentos y bebidas que se ofrecen y la existencia de un bar y un restaurant exitosos definen el éxito del hotel Boutique, ya que estos lugares son considerados por los huéspedes lugares de sociabilización “para ver y ser vistos”. (Albazzaz; 2000)
- Las **características tecnológicas** del edificio como la luz y la música funcional en las zonas públicas hacen a la formación del ambiente, así como un reproductor de DVD, un televisor LCD high definition con cable, servicio de telefonía e Internet de Wi-fi alta velocidad hacen a un mayor nivel de servicio en las habitaciones. Sin embargo, existen hoteles Boutique que se centran en un mayor nivel de servicio ofreciendo baja tecnología, e incluso en ausencia de instalaciones de comunicaciones, logrando que quien se aloje en el hotel

---

<sup>8</sup> VAN HARTESVELT, Mark; (2006) “Building a Better Boutique Hotel”

disfrute una verdadera experiencia alejándose de todo y disfrutando del entorno cultural o natural que lo rodea. (Albazzaz; 2000)

- Un hotel Boutique ofrece un **lujo** simple donde las expectativas de los huéspedes pueden ser cumplidas. Los viajeros de hoy en día entienden el lujo como un rito de sencillez, calidad e intimidad; esperan algo más que confort y comodidad de un hotel. Buscan un hotel con características y estilos distintos y únicos, en donde puedan recibir una sorpresa agradable y positiva de cortesía.
- Debe estar formado por **personal** altamente capacitado, motivado, y centrado en el cliente. Una visión hotelera acogedora, cálida y profesional con personal altamente capacitado y motivado es necesario para mantener el nivel deseado y constante de los servicios.
- La singularidad y la individualidad marcan el **estilo** de estos establecimientos, uno de los factores más importantes al momento de lograr distinción y exclusividad. Algunos hoteles han diseñado cada habitación con un estilo y un tema diferente, haciendo única cada estadía, incluso para los clientes frecuentes.
- **Categoría superior:** Es casi imposible ofrecer una experiencia Boutique por debajo del nivel de lujo de al menos cuatro estrellas. (Van Hartesvelt; 2006)
- La **ubicación** no lo es todo. Si un hotel Boutique tiene todas las características mencionados anteriormente, a los huéspedes no les importará viajar unos kilómetros más para alojarse en ese lugar. (Van Hartesvelt; 2006)

Como se ha visto, el concepto de "Hotel Boutique" ha evolucionado demasiado, razón por la cual dentro de las características que generan mayor controversia en el segmento de la hotelería Boutique se encuentran: el **tamaño** y el **tipo de gestión/comercialización**.

- Por virtud de la palabra Boutique, los establecimientos deben ser pequeños, pero actualmente no existe un número exacto de habitaciones para imponer como tope y decir hasta cuándo un hotel puede ser Boutique. Los establecimientos pueden llegar a tener desde 4 hasta 100 habitaciones dependiendo de la región en que se encuentren. En Argentina por lo general no superan las 30 habitaciones, en Estados Unidos se caracterizan por tener entre

20 y 150 habitaciones, en Londres es posible encontrarlos con más de 200 habitaciones, aunque la mayoría tiene menos de 100.

Hay quienes afirman que el tamaño no es una condición, sino una limitación a dos de los atributos fundamentales de un hotel Boutique: la personalización del servicio y una atmósfera de privacidad e intimidad. Consideran que no es necesario imponer un límite de habitaciones mientras que la conjunción entre el diseño, la organización y el servicio en su conjunto sea capaz de proporcionar el servicio íntimo y personalizado que se requiere de un hotel Boutique.<sup>9</sup>

Por otro lado están quienes opinan que el tamaño sí es importante cuando se trata de hoteles Boutique y servicio personalizado. Consideran que la conexión entre los huéspedes y el personal del hotel que permiten ofrecer un servicio personalizado es claramente difícil de lograr en grandes hoteles con cientos de habitaciones.

- Inicialmente, el segmento de hotelería Boutique estaba dominado por los propietarios-operadores independientes y pequeñas compañías regionales (con la excepción de los W Hotels de Starwood). La flexibilidad en la elección del sitio y estilos de construcción, la autonomía de gestión, la obtención de mayores márgenes que los hoteles de lujo de precio similar, y la capacidad de mantener su identidad e individualidad adaptándose rápidamente a los cambios en los gustos y preferencias de la demanda, representan las principales ventajas de ser dueño de un hotel Boutique que, por otro lado, tiene limitadas economías de escala y altos costos de mantenimiento de las propiedades.

El objetivo de los hoteles Boutique siempre ha sido distinguirse de las grandes cadenas que se caracterizan por la consistencia en su concepto, servicio y arquitectura, donde las operaciones son controladas por manuales y procedimientos normalizados de personal; pero luego de tiempos difíciles, debido a limitaciones financieras, algunos hoteles independientes se han mostrado más abiertos a unirse a las grandes cadenas para tener acceso a una amplia base de clientes a través de los sistemas de reservas mundiales y campañas de marketing.

El dinamismo relativo visto en el segmento Boutique atrajo a las grandes cadenas que fueron capaces de aportar una fuerza extra al sector para ayudar a resistir a cualquier recesión y de esa manera pudieron saltar las barreras a la entrada al mercado tradicional de hoteles Boutique que desde sus inicios el

---

<sup>9</sup> OLIVERA, Claudio; (2008) "Hoteles Boutique: mitos y realidades" Ten rivers & Ten lakes

sector les había impuesto. De este modo grandes cadenas hoteleras lanzaron sus propios establecimientos Boutique asociados con el término “Estilo de vida” que ofrecen el servicio, la calidad y la experiencia propia de un hotel Boutique pero en establecimientos de mayor tamaño.

Los hoteles “Indigo” de InterContinental Hotels Group, los “Andaz” de Hyatt Hotels & Resorts y la “Autograph Collection” de Marriott International son algunos ejemplos de colecciones de hoteles Boutique pertenecientes a las grandes marcas. El reto que estas grandes empresas deben afrontar se centra en hacer frente a pequeños hoteles independientes y cadenas más pequeñas, trabajar fuera de los estándares de la marca a través de diferentes ciudades tratando de crear una experiencia de “estilo de vida” específica para cada lugar. Y los retos de los hoteles independientes que deciden unirse a estas cadenas se centran en mantener su identidad, el control de su diseño y mantenimiento de su personalidad, tratando de que el mercado no vea a los establecimientos como propiedades de la cadena hotelera. (Albazzaz; 2000)

Como se ha demostrado, el término "Boutique" ha evolucionado, ya que actualmente algunos hoteles Boutique tienen más de 200 habitaciones; son gestionados por cadenas internacionales, y cuentan con comodidades y servicios que van desde lo verdaderamente indulgente al máximo de la tecnología más moderna. Aun así las claves del éxito siguen siendo identificar los segmentos de mercado adecuados, satisfacer sus necesidades y deseos mediante la prestación de un servicio personalizado y exclusivo tratando de cumplir con la expectativa creada a través de los esfuerzos de marketing; por lo tanto, la calidad del personal y su conexión con el huésped, son necesarios para aumentar así la satisfacción, retención y fidelización de los huéspedes.

Ha quedado claro que la definición de los hoteles Boutique es cada vez más confusa, ya que muchos de sus atributos originales han cambiado a lo largo de los años y parecen contradecir el concepto original del hotel Boutique, creando confusión a los propios hoteleros, futuros inversores y desarrolladores de proyectos y al viajero en general. Esto parecería indicar que no hay demasiada seguridad sobre lo que se puede encontrar en un establecimiento autodenominado “Hotel Boutique”; incluso dentro de la industria se ha comenzado a utilizar el término genérico “Hotel estilo de vida” para referirse a este tipo de establecimientos.

### **Categorización hotelera**

Una categorización oficial permite a los gobiernos establecer parámetros homogéneos y objetivos de control desde los puntos de vista administrativos, fiscales y laborales, así como crear y mantener las condiciones adecuadas para fomentar la competitividad de las empresas y regiones turísticas y asegurar a los consumidores la calidad total de la experiencia turística integral.

La legislación hotelera vigente que impone el sistema de clasificación por estrellas, solo considera aspectos estrictamente técnicos y cuantitativos relacionados con las instalaciones y los aspectos físicos de los hoteles sin incluir aspectos cualitativos e intangibles del servicio; por lo tanto en ocasiones la clasificación otorgada a un establecimiento puede no estar en concordancia con las expectativas o con el nivel de calidad global del servicio esperado por el cliente.

Una de las principales falencias de la clasificación actual está relacionada con su carácter estático, ya que un establecimiento que obtuvo su categoría hace 20 años, hoy puede seguir ostentando dicha categoría sin tener en cuenta los avances tecnológicos ni los cambios en las necesidades de los huéspedes, que pueden hacer que un servicio que antes se consideraba de lujo hoy pase a ser un servicio básico o incluso sea considerado obsoleto. De hecho, han surgido nuevas modalidades de alojamientos que no están siendo reguladas o controladas por ninguna normativa o legislación oficial.

Como alternativa al actual y deficiente sistema de clasificación hotelera ha surgido una nueva forma de clasificación, los "Sistemas de Certificaciones de Calidad". Se trata de una iniciativa del sector privado que ha diseñado determinados criterios basados en estándares de calidad homogéneos, pero permitiendo mantener la individualidad y personalidad de cada establecimiento. Con el objeto de evaluar la calidad total del servicio de alojamiento este sistema tiene en cuenta no solo los aspectos físicos del hotel, sino también el nivel de atención y servicio al cliente. Si el hotel cumple con los estándares requeridos, el establecimiento obtiene el "Sello de calidad". (Sancho; 1998)

### **Política turística**

Ya que tanto el sector público como el privado, se ven beneficiados con el establecimiento de un eficiente sistema de clasificación hotelera, es necesario contar con una política turística que desarrolle un nuevo sistema de clasificación y categorización de alojamientos, orientada a las necesidades y expectativas de los clientes y operadores de los alojamientos turísticos que tenga en cuenta tanto los aspectos cuantitativos de las instalaciones como los aspectos cualitativos e intangibles

de los servicios. De este modo podría lograrse la satisfacción total de los turistas y crear y mantener las condiciones adecuadas de la oferta de alojamiento para fomentar la competitividad del destino y así garantizar el mayor bienestar de la comunidad local, el visitante y de todos los actores intervinientes en el mercado turístico.

Ante esta situación es importante separar las respectivas responsabilidades de los sectores público y privado en el área de clasificación de hoteles. Los organismos del sector privado deben satisfacer la demanda del consumidor, conocer sus necesidades y preferencias. Para esto es necesario la armonización de criterios y el uso de una terminología común dentro de la industria. El sector público al momento de actualizar, homogeneizar y crear la normativa sectorial debe: centrarse en el cumplimiento de su función reguladora de los mercados; garantizar el nivel mínimo de seguridad e higiene en los establecimientos de alojamiento para poder desarrollar su actividad; optimizar la calidad a fin de satisfacer la demanda y proteger los derechos del turista; y asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto competitivo. (OMT & IHRA, 2004)

## **CAPITULO 3**

### **Metodología**

En este capítulo se muestra la metodología mediante la cual se obtuvo la información para la elaboración de la presente tesis. Esta se llevó a cabo en dos etapas: la primera mediante el análisis de la legislación vigente para determinar el rol que debería cumplir el sector público respecto a la tarea de regulación y control de los establecimientos hoteleros categoría Boutique y la segunda mediante encuestas y entrevistas a los diferentes actores intervinientes en el mercado de hoteles Boutique de la ciudad.

#### **Tipos de investigación:**

La primera etapa se llevó a cabo mediante una investigación exploratoria. Con el objetivo de determinar el rol del sector público respecto a la regulación y categorización de los hoteles Boutique, se analizó la legislación turística vigente en la ciudad e identificó a los diferentes organismos de gobierno que deberían regular la actividad hotelera en general.

Para sustentar la investigación exploratoria, a través de entrevistas semi-estructuradas con funcionarios responsables de diferentes áreas del Ente de Turismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se intentó recoger información para determinar cuál es el rol que realmente cumple este sector en la tarea de regulación y control de los establecimientos hoteleros de categoría Boutique.

En la segunda etapa se llevó a cabo una investigación descriptiva de la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Con el fin de evaluar el rol del sector privado, se tomó como caso de estudio el sistema de certificación de calidad “The Best Boutique Hotels” y se entrevistó a Agustina Trucco, creadora y directora de la empresa, para conocer las características y requisitos con que debe cumplir un Hotel Boutique para poder pertenecer a TheBBH.

Tomándose como base los indicadores del Servicio Boutiquier creado por TheBBH se elaboró una ficha de relevamiento hotelero que luego fue utilizada para evaluar y analizar las características de los establecimientos de la ciudad.

#### **Sujetos de estudio:**

Para esta investigación se tomó como sujeto de estudio los establecimientos que se comercializan como categoría Boutique en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Según la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la ciudad cuenta con 81 establecimientos categoría Boutique. La nómina de establecimientos contabilizados en

la misma está protegida por secreto estadístico, por tal motivo la lista de hoteles Boutique a analizar se elaboró en base a los hoteles presentados bajo la categoría Boutique por cinco guías de viajes online y se llegó a contabilizar un total de 92 establecimientos.

#### **Población y tamaño de muestra:**

Con el objetivo de obtener el mayor grado de confiabilidad en la investigación y lograr una comprobación integral de la hipótesis planteada, al momento de analizar las características de la oferta hotelera se decidió aplicar el criterio de censo, donde el total de hoteles Boutique a analizar es igual a la cantidad total de hoteles Boutique de la ciudad (92) y por lo tanto el tamaño de la muestra es igual al tamaño de la población.

#### **Técnica de recopilación de datos:**

Para llevar a cabo la investigación descriptiva de la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se elaboró una ficha de relevamiento hotelero basada en los indicadores del servicio Boutiquier diseñado por TheBBH. Dicha ficha se utilizó a modo de encuesta para evaluar las características de los establecimientos categoría Boutique de la ciudad.

Para comenzar con el relevamiento fue necesario contar con la nómina de hoteles contabilizados en la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el INDEC, pero la misma está protegida por secreto estadístico; por tal motivo la lista de hoteles Boutique a analizar se elaboró en base a los hoteles presentados bajo la categoría Boutique por las guías de viajes online “365 Buenos Aires”, “Welcome Argentina”, “Ruta 0”, “Visiting Argentina” y “Buenos Aires Turismo”. Luego de unificar las listas y de corroborar en las páginas oficiales de cada hotel que realmente se consideraran categoría Boutique, se llegó a contabilizar un total de 92 establecimientos, determinando así la población a analizar.

Luego de la visita personal a los 92 establecimientos, se hallaron 11 establecimientos cerrados y fuera de funcionamiento, por lo tanto la población real de Hoteles Boutique de la Ciudad de Buenos Aires en el mes de Abril de 2012 está compuesta por 81 establecimientos.

## **CAPITULO 4**

### **Agentes de regulación turística de la ciudad**

#### **4.1 Legislación vigente**

Como es sabido, en el país existen pocos antecedentes normativos en materia de legislación hotelera; a nivel nacional rige la Ley N° 18.828 del año 1970, que crea un Registro Hotelero Nacional, y el decreto N° 1818, de 1976 que estableció el sistema de categorización hotelera con estrellas en un intento por lograr la unificación en todo el país pensando en el mundial de fútbol del '78. En la práctica, estas normas se superponen con las normas dictadas en cada provincia y municipios por lo que se deduce que en el tema, no hay uniformidad.

En el caso particular de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el régimen de clasificación de los alojamientos turísticos vigente categoriza a los mismos de la siguiente manera:

- Hoteles: 5, 4, 3, 2 y 1 estrellas
- Apart- Hotel o Apart-Residencial: 3, 2 y 1 estrellas
- Campamentos: 1° y 2°
- Hospedajes: A, B, C, D y E<sup>10</sup>

Este régimen fue definido por la ordenanza N° 36.136, pero al ser promulgada en el año 1980 no contempla la categoría de Hotel Boutique. Por tal motivo se procede a analizar la legislación turística vigente para conocer qué requisitos deben cumplir los hoteles Boutique para poder funcionar de manera legal en la ciudad, así como también identificar a los organismos de gobierno que deben regular esta actividad y conocer de qué manera controlan a los establecimientos Boutique ya que no hay una norma que establezca los criterios mínimos exigibles en este tipo de alojamiento.

#### **Ordenanza N° 36.136**

Como se ha mencionado, esta ordenanza sancionada en Octubre de 1980 define el régimen de clasificación de los alojamientos turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los requisitos que deben cumplimentar los mismos en cuanto a infraestructura y servicios según la clase y categoría asignada.

Con el fin de establecer un organismo de gobierno especializado en el funcionamiento de los establecimientos turísticos de la ciudad, en el artículo 61° de esta ordenanza se crea el "Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos".

---

<sup>10</sup> En el rubro Hospedaje, las categorías C, D y E fueron incorporadas por la Ordenanza N° 41.733 del año 1987.

Entre las funciones asignadas a este Consejo según el artículo 63° se pueden mencionar las siguientes:

*“Asesorar sobre la clasificación de los establecimientos turísticos”*

*“Asesorar sobre las excepciones al régimen de clasificación”*

*“Asesorar sobre las cuestiones que le someta al Director de Turismo o cualquiera miembro del consejo y que tenga relación con la presente Reglamentación”*

*“Asesorar sobre las modificaciones de las tarifas de Alojamientos Turísticos que se presenten”*

#### Ley N° 600/01

La Ley de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cita en su artículo 7° entre otras, las siguientes funciones del organismo de aplicación:

*“Entender en la formulación y ejecución de las políticas turísticas de la Ciudad de Buenos Aires, con la participación de estructuras intermedias y de la actividad privada”;*

*“Categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos, conforme la normativa vigente en cada caso, actuando en coordinación con los organismos competentes”;*

*“Verificar el cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de las obligaciones a su cargo establecidas en esta Ley, en normativas nacionales y las que resulten de convenios internacionales, bilaterales o multilaterales, suscriptos por el Gobierno Nacional o por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires”;*

*“Crear, organizar, regular y administrar el funcionamiento del Registro de Prestadores Turísticos, en forma directa o a través de los organismos gubernamentales que se creen al efecto”;*

En el artículo 9° de esta ley se crea el “Consejo Consultivo de Turismo” con funciones de asesoramiento y estudio.

Según se expresa en el artículo 10°:

*“Son funciones del Consejo Consultivo de Turismo examinar y pronunciarse sobre cuestiones referentes a la organización, coordinación, promoción y legislación de las actividades turísticas, tanto oficiales como privadas”.*

Para poder regular la actividad turística se define al Prestador de Servicios Turísticos y se crea un Registro de Prestadores Turísticos.

*“Artículo 12°: Es considerado Prestador de Servicios Turísticos la persona física o jurídica que proporcione, intermedie o contrate con el turista, toda prestación de los servicios a que se refiere esta Ley...”.*

*“Artículo 14°: Créase el Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires dependiente del Organismo de Aplicación de la presente Ley. La inscripción en el mismo será de carácter voluntario, excepto para todos los prestadores turísticos que estén regulados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, caso en el que el registro será obligatorio. La reglamentación determinará la forma y condiciones de la inscripción y las distintas categorías de la actividad y proveerá a los prestadores inscriptos un certificado identificador”.*

*“Artículo 15°: Es atribución del Organismo de Aplicación efectuar inspecciones de verificación a los prestadores de servicios turísticos inscriptos a fin de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley, en su reglamento y en las normas que en su consecuencia se dicten”.*

#### Decreto N° 1158/002

Este decreto es la reglamentación de la Ley N° 600 y es considerada imprescindible para poner en marcha los instrumentos legales previstos en dicha ley.

Esta norma establece que todos los prestadores que cuadren con la definición planteada en el artículo 12° de la Ley N° 600 podrán inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires.

En los artículos 5° y 6° del mencionado decreto se plantean las condiciones para llevar a cabo el Registro de Prestadores Turísticos exclusivo para el sector de Alojamientos Turísticos:

*“Artículo 5°.- Podrán incorporarse al Registro de prestadores turísticos los alojamientos incluidos en la Ordenanza N° 36.136, incluyendo hospedajes de categorías A y B”.*

*“Artículo 6°.- Los alojamientos no incluidos en la Ordenanza N° 36.136, pero que se encuentran habilitados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, inscriptos y verificados por la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística, y con el asesoramiento del Consejo Asesor Hotelero a*

*los efectos de determinar el carácter turístico del servicio de hospedaje que brindan, podrán una vez verificadas todas estas circunstancias inscribirse transitoriamente en el Registro de Prestadores Turísticos, hasta la entrada en vigor de una nueva ley de alojamiento turístico de la Ciudad de Buenos Aires.”*

#### Ley N° 2627/08

Como lo establece el artículo 1° de la Ley N° 2627/08, el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entidad autárquica en el ámbito del Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es el organismo creado para diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la Ciudad.

En el Artículo 2° se transfieren al ámbito del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires la Subsecretaría de Turismo, la Dirección General de Desarrollo y Promoción Turística y la Dirección General de Promoción y Congresos; todas aéreas y dependencias que hasta la fecha de sanción de esta ley pertenecían al ámbito del Ministerio de Producción.

Entre las facultades y funciones del Ente citadas en el artículo 3° de dicha ley, podemos mencionar las siguientes:

*“Hacer cumplir las disposiciones de esta ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, verificando y registrando las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme las exigencias de la Ley N° 600, complementarias y concordantes, así como el cumplimiento de las obligaciones aquí fijadas.”*

*“Elaborar planes de acción para el desarrollo, actualización, puesta en valor y modernización de la oferta turística de la Ciudad.”*

*“Desarrollar e implementar programas asociados a la mejora de la calidad de la oferta turística de la Ciudad, tanto en lo referente a los servicios como a los bienes públicos y privados.”*

*“Dictar los reglamentos necesarios en las materias de su competencia, a los cuales deberán ajustarse los prestadores de servicios turísticos o proponer a través del Ministerio proyectos de ley cuando eso así corresponda.”*

*“Proponer la suscripción de convenios con organismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, entidades públicas y privadas, empresas y particulares.”*

Finalizada la descripción de la legislación turística vigente en la ciudad de Buenos Aires, podemos afirmar que todas las funciones y facultades que se le asignan al Ente de Turismo del Gobierno de la ciudad y que se relacionan directa o indirectamente con la regulación de los alojamientos turísticos son completamente pertinentes. Ya que este organismo cuenta con el poder necesario para verificar y registrar las condiciones de prestación de los servicios turísticos conforme la normativa vigente. En caso de que surjan nuevas modalidades de alojamientos o servicios que no estén contemplados en dichas normas, el Ente está facultado para dictar los reglamentos necesarios con el objeto de actualizar la legislación vigente en pos de la mejora de la calidad y la modernización de la oferta turística, incluso está facultado para proponer proyectos de ley en caso de que sea necesario. Si aun así no logra crear las condiciones adecuadas para la correcta regulación y control del sector, puede proponer la suscripción de convenios con otros organismos que estén trabajando en el tema en cuestión y que puedan llegar a regular la situación de manera conjunta. Por lo tanto se considera que si todo funcionase como debería, no sería necesaria asignarle nuevas facultades o funciones a dicho organismo.

#### 4.2 Rol del sector público:

En este apartado se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a dos funcionarios del Ente de Turismo de la Ciudad. Dichas entrevistas se efectuaron selectivamente a personas que están relacionadas o al menos deberían estarlo con las funciones de regulación y control de los alojamientos turísticos de la ciudad.

Las entrevistas fueron realizadas con base en las preguntas de investigación previamente desarrolladas. Cabe mencionar que si bien son preguntas concretas, se fueron adaptando a la situación de cada entrevistado.

A continuación se describe la entrevista con el Licenciado Javier Sánchez Wrbá, quien forma parte del Consejo Asesor de Alojamientos Turísticos y a su vez se desempeña como Gerente en la Gerencia Operativa de Registro de Actividades Turísticas de la ciudad. Vale aclarar que a este organismo dependiente del Ente de Turismo se le han asignado las funciones de: verificar y registrar las condiciones de prestación de los servicios turísticos; categorizar, fiscalizar y participar en la habilitación de los servicios turísticos; llevar a cabo el Registro de Prestadores Turísticos, entre otras.

La entrevista se inició con la descripción de la situación actual de los hoteles Boutique y de los objetivos planteados en la presente investigación; en relación con el tema Sanchez Wrba se refirió a la hotelería y el turismo como actividades transversales a diversas materias y, en efecto, afectadas por diferentes organismos gubernamentales. Si bien reconoció el surgimiento y crecimiento de las nuevas tendencias de la hotelería, dio a entender que desde este organismo no se tiene relación con los hoteles Boutique en particular, ya que esta gerencia tiene como función homologar a los alojamientos turísticos y a las actividades relacionadas con el turismo que requieran inscribirse en el Registro de Prestadores turísticos. Es decir, aquellas actividades en las que la inscripción sea obligatoria.

Con relación al marco legal y regulatorio de los hoteles Boutique, mencionó que las nuevas modalidades de alojamiento están contempladas en un proyecto de Ley que está tratando la Legislatura Porteña actualmente. Mientras tanto quienes intervienen en las tareas de regulación y control de la actividad son la Dirección General de Habilitaciones y Permisos, organismo que se encarga de otorgar la habilitación a cualquier establecimiento hotelero que desee funcionar en la ciudad, y el Ente de Turismo quien solo registra y categoriza a los alojamientos turísticos, según lo establecido en la Ordenanza N° 36.136/80 y Ley N° 600/01, pero como ya hemos mencionado, para el caso de las nuevas modalidades de alojamientos como los hoteles Boutique, la inscripción en el registro del Ente no es obligatoria.

Con el objetivo de obtener una segunda opinión sobre el tema, se acudió a la oficina del Registro de Prestadores Turísticos del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, localizada en la calle Balcarce N° 360 y se logró entrevistar a la Licenciada Jesica Dzembrowski, quien no aportó mayores datos que los suministrados por Sanchez Wrba.

Luego del análisis de la legislación vigente y del rol que cumple el sector público es posible afirmar que estos establecimientos se desarrollan en un marco de gran vacío normativo. Para que un establecimiento Boutique pueda funcionar en la Ciudad de Buenos Aires, solo necesita obtener la habilitación que le brinda la Dirección General de Habilitaciones y Permisos. El Ente de turismo solo interviene en caso de que el establecimiento haya decidido de manera voluntaria inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos de la ciudad. Según manifestaron los responsables de los establecimientos inscriptos, el Ente realiza inspecciones a los establecimientos antes de su apertura y brinda asesoramiento sobre los servicios, la calidad de los mismos y aspectos edilicios y de diseño del hotel. Una vez que el hotel está habilitado y

funcionando, solo recibe inspecciones periódicas de seguridad e higiene por parte de la Agencia Gubernamental de Control del Gobierno de la ciudad.

#### **4.2.1 Nueva Categorización**

Con el fin de regular esta situación el Diputado Jorge Garayalde, presidente de la Comisión de Turismo y Deporte de la Legislatura Porteña, ha trabajado en un proyecto de ley donde propone la categorización de los establecimientos dedicados a prestar alojamiento turístico en la Ciudad de Buenos Aires. Según lo dispuso la legislatura, el tratamiento de este proyecto demanda un procedimiento de doble lectura que, de acuerdo al artículo 90 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, requiere la sanción de una “Ley de aprobación inicial”; la posterior convocatoria a “audiencia pública” en donde las partes interesadas presentan reclamos y observaciones; y una etapa final en donde se consideran los reclamos y observaciones y se dicta una resolución definitiva, sancionando una “ley de aprobación final” en caso de que así lo considere la Legislatura.

El proyecto de Garayalde fue tratado en el recinto legislativo el 24 de noviembre de 2011 y fue publicado en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 3832 el 13 de enero de 2012 como “Ley de Aprobación inicial”. Durante la etapa de audiencia pública, la “Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés de la ciudad de Buenos Aires” se opuso a la aprobación de esta normativa considerando que dicho proyecto no contempla el tratamiento de alojamientos alternativos como los “alojamientos de tiempo compartido” y los “departamentos de alquiler temporario”, entre otros. Hasta el momento se está esperando una resolución definitiva que se estima se obtendrá en el transcurso del mes de septiembre del corriente año.

#### **Ley de aprobación inicial: Regulación de alojamientos turísticos.**

El Título I de dicha normativa se destina a plantear “*Objeto, principios rectores, sujetos de aplicación y definiciones*”

Según lo establece el Artículo 1°, dicha ley “*...tiene por objeto la regulación en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*”

Para explicitar quienes están sujetos a la normativa, el texto legal indica en su Artículo 2° que “*Están sujetos en las disposiciones de la presente ley los titulares de establecimientos que desarrollen la actividad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*”

El Artículo 3° define Servicio de alojamiento turístico como:

*“...aquel que se presta en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una tarifa y un periodo determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos.”*

Dentro de este artículo también se expresa la siguiente:

*“Solamente se puede ofrecer y/o brindar el servicio de alojamiento turístico en establecimientos autorizados, clasificados y categorizados en el Registro de Prestadores Turísticos...”*

Esta aclaración es particularmente significativa ya que impone la obligatoriedad de inscripción en dicho registro para todo tipo de establecimiento que quiera prestar servicios en la ciudad; inscripción que actualmente es de carácter voluntario para los establecimientos no categorizados.

En el Título II se plantea la *“Conformación del sector de alojamiento turístico”*

En el Capítulo 1° se designa al Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o al organismo que en el futuro lo reemplace como autoridad de aplicación de dicha ley. En el Capítulo 2° se establecen los derechos y obligaciones de los titulares de los establecimientos de alojamientos turísticos.

En el Título III se detalla la forma de *“Regulación del servicio de alojamiento turístico”*

En el Capítulo 1° se clasifica a los establecimientos de alojamientos turísticos de la siguiente manera:

<b>TIPO</b>	<b>CLASE</b>	<b>CATEGORÍA</b>
HOTELERO	Hotel	1 a 5 estrellas
	Appart Hotel	1 a 3 estrellas
	<b>Hotel boutique</b>	<b>Estándar y superior</b>
PARA-HOTELERO	Hostal/ Bed & Breakfast	Estándar y superior
	Albergue turístico/ Hostel	Estándar y superior
	Hospedaje turístico/ residencial turístico	A/B
EXTRA-HOTELERO	Campamento turístico/ camping	-

En el Artículo 11° se definen las diferentes clases de alojamientos. En el inciso C se define a un Hotel Boutique como:

*“Establecimientos de alojamiento definido por la categorización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, ocupando la*

*totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación”.*

El Capítulo 2º establece los “Requisitos generales” y las “Especificaciones mínimas por clase y categoría”

En el primer inciso se detallan los aspectos dimensionales exigibles para cada clasificación y categorización requerida en cuanto a superficies de las habitaciones y espacios comunes de los establecimientos. En el caso particular de los hoteles Boutique solo se establecen las medidas de las habitaciones, y únicamente las de categoría estándar.

	Hotel Boutique estándar
Habitación single	10,00 m <sup>2</sup>
Habitación doble	12,00 m <sup>2</sup>
Habitación triple	15,00 m <sup>2</sup>

Como se ha podido ver, la nueva normativa busca derogar la ordenanza N° 36.136, manteniendo algunas de sus tipificaciones de infraestructura, pero sumando las nuevas categorías y detallando parámetros de calidad y servicios que deben prestar. *“No se trata de arreglos edilicios o de aumentar el nivel de confort y decoración de las habitaciones, lo cual insumiría mayor inversión, sino que hace a mejorar el sistema de gestión de calidad”*<sup>11</sup> afirma Garayalde, quien sostiene que con esta herramienta el turismo tendrá reglas claras de juego. Esta medida beneficiará a todos los actores involucrados: al Gobierno de la Ciudad, ya que percibirá más impuestos y ejercerá un mayor control; a los empresarios, que podrán ajustarse a las normas, promocionarse con la categoría real de su establecimiento, y competir con establecimientos de su mismo nivel, y a los turistas, quienes podrán asegurarse que el alojamiento responde a la calidad deseada y abonada.

Si bien se considera que esta normativa no plantea las especificaciones necesarias para categorizar correctamente a un hotel Boutique, con la sanción definitiva a esta ley en la Legislatura porteña, la ciudad podría contar con un sistema de categorización hotelera actualizado, que permita mejorar la oferta de alojamientos

---

<sup>11</sup> “Categorización de hoteles” en <http://parlamentario.com/articulo-2505.html>

turísticos de la ciudad y alcanzar la eficiencia del servicio respondiendo a las necesidades actuales de la demanda.

#### **4.3 Emprendimientos privados:**

En el siguiente apartado se presenta y describe el caso de una empresa privada e independiente que se dedica a evaluar, categorizar y certificar a los hoteles Boutique haciendo hincapié principalmente en la calidad de los servicios prestados por los mismos.

Si bien existen empresas privadas como “*Boutique Hotels Argentina*” y “*Hoteles con encanto de Buenos Aires*” que evalúan los servicios prestados por los hoteles Boutique para luego incluirlos en su sistema de membresía y comercializarlos en su central de reservas; se toma como caso de estudio a “*The Best Boutique Hotels*” por ser el primer sello de calidad de los hoteles Boutique dentro de la región que se dedica pura y exclusivamente a evaluar la calidad de los servicios prestados en los establecimientos que deseen formar parte del club. Pese a que TheBBH es una empresa joven con menos de 4 años de trayectoria, ya ha firmado convenio con el IMPROTUR para formar parte de “Marca Argentina”, lo que le permite asistir a ferias y eventos internacionales como lo es “International Luxury Travel Market” (ILTM) realizada en Cannes (Francia). También ha firmado convenios de publicidad y promoción con marcas Premium como Audi, Lan Airlines, CityBank, Avis Rent a Car, entre otras. Todas estas acciones son llevadas a cabo con el único fin de posicionar a sus hoteles dentro del segmento de hotelería de alta gama de nivel internacional.

#### **The Best Boutique Hotels – TheBBH**

The Best Boutique Hotels es el primer Club de calidad de los hoteles Boutique de América Latina que los representa y promociona localmente y en el exterior.

Esta empresa, con menos de 4 años de trayectoria, está integrada por 48 hoteles Boutique de los cuales 7 están localizados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 26 en el resto de Argentina, 6 en Brasil, 4 en Chile y 5 en Uruguay; mientras que en su lanzamiento, en octubre del 2008, contaba solo con 9 hoteles, únicamente de Argentina.

Con el propósito de conocer más detalles e información sobre TheBBH, se entrevistó a Agustina Trucco, creadora y directora de la empresa; quien brindó toda la información que a continuación se detalla.

Ante la situación de incertidumbre, vacío normativo y masificación del uso del término Boutique fue que Agustina Trucco sintió la necesidad de crear The Best

Boutique Hotels; esta innovadora empresa que, siguiendo la tendencia internacional, ha incursionado en el ámbito de la certificación de la calidad de los Hoteles Boutique de América Latina, y tiene como tarea central *“aglutinar, medir y separar a los hoteles Boutique genuinos, aquellos hoteles independientes, que ofrecen un servicio de alta personalización y tienen un gran sentido del diseño, la estética y la creatividad”* explicó Trucco, quien luego amplió el concepto y agregó:

*“Los hoteles Boutique son lugares donde predomina la simplicidad con esencia de lujo, deben tener entre 3 y 36 habitaciones, ofrecer servicio personalizado y una gastronomía de alto nivel. Por otra parte, los recursos tecnológicos (Wi Fi, por ejemplo), así como el personal altamente especializado y la infraestructura del lugar deben brindar al cliente una experiencia única e incomparable.”*

*“El concepto Boutique es el detalle al momento: atención y servicio a cada minuto”*

Para poder llevar a cabo su objetivo Trucco se basa en lo que ella denomina “el ADN TheBBH” donde plantea las características del segmento de la hotelería Boutique en contraposición al segmento de la hotelería Tradicional.

<b>ADN TheBBH</b>			
Viajeros	Vs	Turistas	
Experiencias	Vs	Noches	
Lujo simple	Vs	Lujo tradicional	
Estándares Flexibles	Vs	Estándares rígidos	
Industria del mimo	Vs	Industria de la hospitalidad	

La creadora de TheBBH explica que los huéspedes de los Hoteles Boutique son “viajeros” que emprenden su viaje en busca de “experiencias” que encuentran en el hotel Boutique. Al poder vivir una gran experiencia dentro del hotel, este se transforma en el propio destino de su viaje y por lo tanto el hotel compite con el atractivo turístico donde está localizado el establecimiento.

Para poder generar esta experiencia el establecimiento pone atención en todos los detalles: el servicio personalizado, el diseño, la funcionalidad, la estética y creatividad basándose en la “simplicidad como esencia del Lujo”, ya que quienes se alojan allí son huéspedes emocionales.

Otra de las principales características planteadas es la “flexibilidad”, que hace referencia a la adaptación de los servicios a los gustos y preferencias del cliente, como por ejemplo, que se preste el servicio de desayuno sin un horario límite y donde el huésped lo desee, logrando de este modo que se sienta “mimado” y como en casa.

Trucco planteo dichas características por oposición al segmento de hotelería tradicional, ya que considera que quienes se alojan en los hoteles tradicionales son “turistas” que buscan disfrutar de un destino turístico y compran una “noche” de hotel para dormir y descansar, en un establecimiento “lujoso de gran ostentación”, donde tienen que adaptarse a las políticas y estándares rígidos del hotel, para luego continuar con su viaje.

Dentro de este segmento de mercado claramente definido, TheBBH busca representar solo a los hoteles Boutique genuinos, aquellos que para los huéspedes son un hogar lejos de casa. Para lograr esto, la categoría Boutique de un hotel es definida por el tratamiento hacia los huéspedes y no por la categoría que la propiedad se atribuye.

Los hoteles que deseen incorporarse al mundo TheBBH deben cumplir con los siguientes requisitos: *Servicio Boutiquier, Gestión y Tratamiento Boutique* desde los gerencadores hasta quienes prestan cualquier tipo de servicio al huésped.

El “Servicio Boutiquier” es una combinación de 50 variables que permiten identificar y calificar al Hotel Boutique como un sitio en el que los huéspedes son atendidos en forma personalizada, donde cada detalle está relacionado con la calidez, el servicio individual y la simplicidad como esencia del lujo. Mediante estas variables se busca distinguir el hotel de un modo especial, a través de su alto nivel, calidad, refinamiento, y adecuación al gusto y necesidades del huésped. Los principales indicadores que componen el “Servicio Boutiquier” son: Servicio, Gastronomía, Infraestructura, Tecnología, Diseño y Recursos humanos. Dependiendo de la cantidad de variables con que cumplan los establecimientos, estos serán categorizados como: *“Magnificent”, “Refined” o “Classic”* y según su ubicación los hoteles serán clasificados en: Urbanos y de Campo. Los Hoteles Boutique Urbanos deben reunir un 85% de los estándares TheBBH para brindar un Servicio Boutiquier Urbano y los Hoteles Boutique de Campo deben reunir un 80% de los estándares para brindar un Servicio Boutiquier de Campo.

TheBBH considera que un establecimiento es pequeño si posee entre 5 y 20 habitaciones y de tamaño medio si posee entre 21 y 36 habitaciones. Por lo general los establecimientos que forman parte de TheBBH son de tamaño pequeño, ya que el 75% de los miembros posee menos de 20 habitaciones; *“Mientras más chico sea el hotel, se ofrece mayor intimidad y se hace más fácil el tratamiento Boutique”* afirma

Trucco, quien considera que el tamaño del hotel es importante al momento de evaluar el tratamiento al huésped, pero que el establecimiento sea pequeño no es suficiente para ser considerado Boutique. Lo mismo sucede con el estilo del establecimiento; que un hotel sea temático, de diseño, ambientado o estéticamente lindo no es suficiente para enmarcarse dentro de esta categoría.

Otra de las características que, según TheBBH, marcan la diferencia entre un hotel Boutique genuino y un hotel tradicional es la inclusión de todos los servicios en la tarifa, *“Que el huésped pueda consumir cualquier producto del frigobar, o que se le ofrezca una copa de vino sin que se le cobre un saldo adicional sobre la tarifa, es un detalles importante para el huésped y para la empresa no representa un costo significativo teniendo en cuenta el valor de la tarifa que percibe”* comenta Trucco.

Para finalizar con la entrevista Agustina Trucco mostró su consentimiento respecto de la hipótesis planteada. Manifestó que la oferta de hoteles Boutique de la ciudad es muy heterogénea: *“Existen establecimientos que se comercializan bajo la categoría Boutique solo por ser pequeños, o porque los establecimientos han sido restaurados y son estéticamente lindos”*; considera que esta heterogeneidad de la oferta es producto de la ausencia de regulación del servicio y afirma: *“el Ente de Turismo de la Ciudad está completamente ausente en la tarea regulación y control de los servicios que se prestan en los establecimientos que son los que definen la categoría Boutique; solo interviene el Estado mediante controles sobre seguridad e higiene”*.

En lo que respecta al uso de la denominación Boutique expresó: *“Debido a la confusión que existe sobre el término Boutique, que da lugar al mal uso de dicha denominación, hace algunos años los propietarios de estos establecimientos han optado por no utilizar este término, y actualmente usan denominaciones como “Hotel de charme”, “Hotel pequeño”, “Hotel emblemático”, “Casa de huésped”, entre otros”*. De los 48 miembros de TheBBH solo 11 incluyen el termino Boutique en el nombre de su establecimiento.

## CAPITULO 5

### Análisis de la oferta de Hoteles Boutique de la Ciudad de Buenos Aires

Para conocer las características de la oferta de hoteles Boutique de la ciudad se llevó a cabo un relevamiento de todos los establecimientos de la ciudad.

La ficha que se presenta a continuación ha sido elaborada teniendo como base las variables que componen el servicio Boutiquier de TheBBH y fue la que se utilizó para llevar a cabo dicho relevamiento.

#### FICHA DE RELEVAMIENTO HOTELERO

##### **DATOS GENERALES**

Denominación comercial:	Categoría:	
Domicilio:	CP:	Barrio:
Fecha de inicio de actividad:		
¿Se encuentra inscripto en el RPT?:	Categoría:	
Cantidad de habitaciones:		

##### **RELACIÓN COMERCIAL**

Cadena	Si:	No:
Franquicia	Si:	No:
Central de Reserva	Si:	No:

##### **CALIDAD**

¿Se haya certificado por algún Sistema de Certificación de Calidad?	Si:	No:	¿Cuál?
¿Hace autoevaluación del servicio prestado? (encuestas, etc.)	Si:	No:	

##### **VARIABLES**

**Marque con una cruz los servicios que posee y aclare en caso de que sean servicios que tengan cargos adicionales sobre la tarifa.**

Servicios hoteleros	Conserjería las 24 hs		
	Bar		
	Restaurant		
	Lavandería-tintorería		
	Chimenea		
	Aire Acondicionado		
	Salón de eventos		
	Biblioteca-Sala de lectura		
	Telefonía móvil a disposición		
	Asesoramiento turístico		
	Deportes y Actividades Recreativas		
	Contratación de servicios turísticos		
	Servicio de Baby Sitting		
	Servicios de Business Center		
	Cambio de dinero		
	Transfer in-out		
	Admisión de animales		
Cunas disponibles			
Guarda equipajes			
Alquiler de vehículos			
Servicio de emergencias medicas			
Servicios en habitaciones	Cerradura electrónica		
	Room service 24Hs		
	Cafetera Expreso		

	Frigobar								
	AACC y calefacción c/ control individual								
	LCD high definition con cable-satélite								
	Reproductor de DVD DVD-CD-Películas								
	Soporte para iPod y sistema de sonido								
	Chimenea								
	Teléfono- Llamadas nacionales e internac.								
	Teléf. con contestador automático privado								
	Internet por cable y wi-fi								
	Cofre de seg digital								
	Secador de pelo								
	Amenidades								
	Bata- pantuflas								
	Bañera								
	Calentador de toallas								
	Menú de almohadas								
	Revistas, periódicos nacionales e internac.								
Música funcional									
Gastronomía	Comidas regionales								
	Degustación de vinos								
	Copa de bienvenida								
	Desayuno de autor								
	Menú de Tés en saquitos								
	Menú de Tés en hebras								
	Carta de aguas								
	Especialidad de cocina								
Infraestructura	Habitaciones externas								
	Habitaciones para no fumadores								
	Número de ascensores								
	Estacionamiento								
	Jardín-Terraza								
	Piscina								
	Jacuzzi								
	Spa								
	Gimnasio								
Acceso discapacitados									
Diseño	Estilo arquitectónico:								
	Año de construcción:								
	Decoración:								
Recursos Humanos	Cantidad de personal	Recep	Administ	Gastr	Mant	Ama llaves	Lavand	Otros	Total
	Idiomas que domina el personal		Inglés	Portugués	Francés	Italiano	Alemán	Japonés	

**Servicios, características, detalles o experiencias que posea y no hayan sido mencionados en la lista anterior (Ej: clases de español, desayunos en la habitación, sorpresas al huésped, alquiler de bicicletas, etc.):**

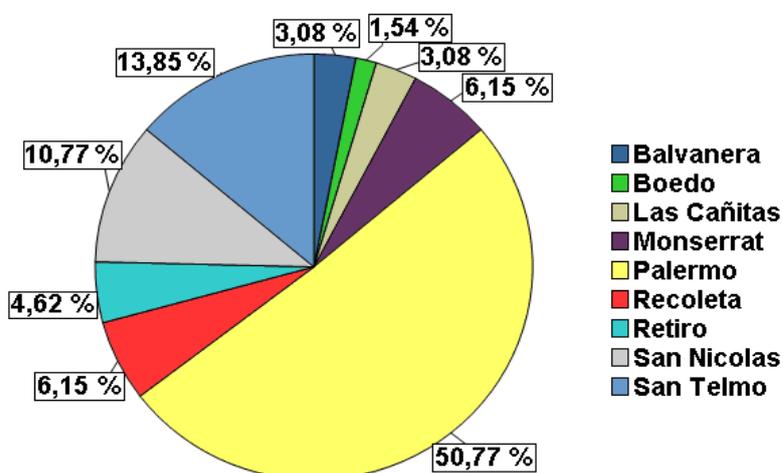
De acuerdo a los datos que se obtuvieron luego de realizar el relevamiento, la oferta de Hoteles Boutique de la ciudad está compuesta por 81 establecimientos. De los 81 establecimientos visitados, 16 solicitaron que se le envíe la ficha por correo electrónico, la misma fue enviada, pero ningún establecimiento contestó, por lo tanto se logró relevar el 80,24% de los establecimientos (65).

En este capítulo se muestra el análisis detallado de los datos obtenidos durante el relevamiento. En un principio se realiza una descripción general del segmento y luego se analizan las diferentes características de la oferta hotelera.

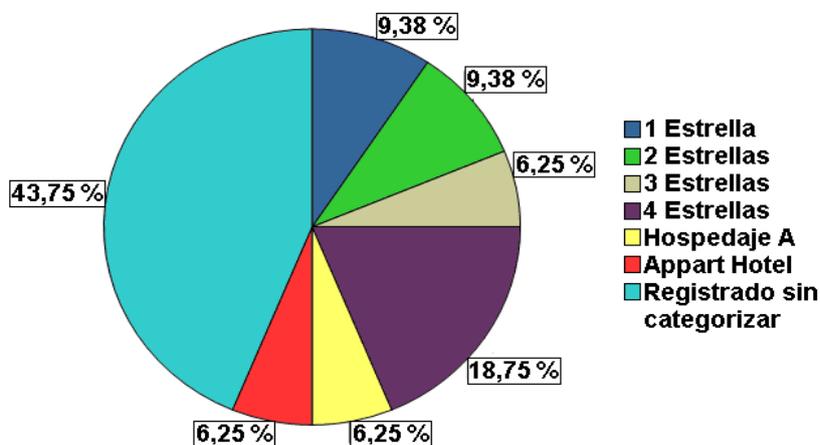
## 5.1 Descripción General

Si bien fueron tomados como sujetos de estudio de esta investigación los establecimientos que se comercializan bajo la categoría Boutique, vale aclarar que el 8,64% de los establecimientos se comercializa como “4 Estrellas Boutique”, el 2,73% como “3 Estrellas Boutique”, el 1,23% como “5 Estrellas Boutique” y el 87,6% utiliza la denominación Boutique como única forma de categorización.

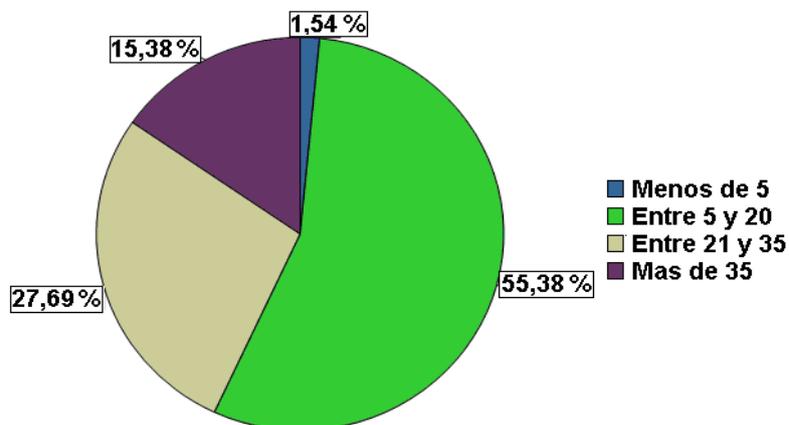
Al analizar la distribución territorial de estos establecimientos, se observa que los hoteles Boutique tienen una presencia preponderante en Palermo, barrio en el cual se ubica el 50,77% de los establecimientos relevados; mientras que en San Telmo, San Nicolás y Recoleta se encuentran respectivamente el 13,85%, 10,77% y 6,15% de los establecimientos.



Según el Registro de Prestadores Turísticos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, solo el 49,2% de los establecimientos que se comercializan como Boutique están inscriptos en dicho registro; de los cuales el 43,75% se encuentra “Registrado sin categorizar”, el 18,75% está registrado bajo la categoría “4 Estrellas”.



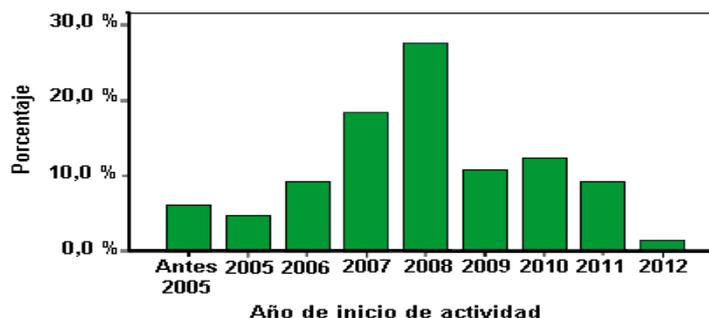
En lo que respecta al tamaño del establecimiento y cantidad de habitaciones se puede afirmar que el 55,38% de la oferta está compuesta por establecimientos pequeños que poseen entre 5 y 20 habitaciones, mientras que los establecimientos medianos que poseen entre 21 y 35 conservan el 27,69% del segmento. La cantidad media de habitaciones de la oferta de hoteles Boutique de la ciudad es 21,94.



Por tratarse de un segmento de mercado compuesto en su mayoría por establecimientos de tamaño pequeño, hay que destacar que gran parte de los mismos son gestionados de manera independiente por sus propios dueños y solo el 12,3% de los hoteles son gestionados mediante una cadena hotelera.

Otra de las características a tener en cuenta al momento de determinar las condiciones en las que se desempeña el segmento particular de hoteles Boutique es el canal de distribución del servicio. El 81,5 % de los establecimientos comercializa sus servicios mediante agencias de viajes online como Despegar.com, Expedia.com y centrales de reserva como Booking.com, entre otras.

Para terminar con esta descripción general del segmento, es necesario mencionar que la oferta de hoteles Boutique de la ciudad está compuesta en su mayoría por establecimientos que tiene menos de 7 años de trayectoria en el mercado, ya que el 18,5% de los establecimientos abrió sus puertas en el año 2007, el 27,7% lo hizo durante el 2008 y el 12,2% de los hoteles comenzó a funcionar en el año 2010.



### Características del segmento

Para llevar a cabo la descripción de la oferta de hoteles Boutique de la ciudad se han segmentado las variables planteadas en función de los indicadores del “Servicio Boutiquier” de TheBBH: servicios, gastronomía, infraestructura, tecnología, diseño y recursos humanos.

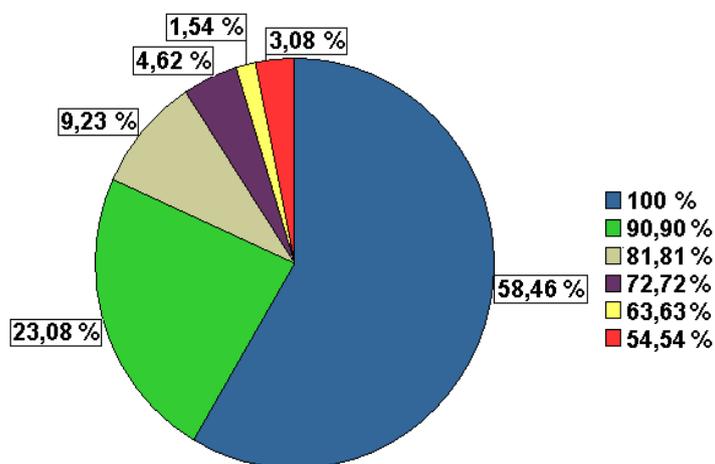
#### ▪ Servicios

Para evaluar las características del servicio prestado en los establecimientos que componen la oferta de hoteles Boutique de la ciudad se han segmentado los estándares de servicios en “Servicios Básicos” y “Servicios Boutique”

Los estándares que componen los “**Servicios Básicos**” son:

- Conserjería 24Hs.
- Bar.
- Servicio de lavandería/tintorería.
- Aire acondicionado en espacios comunes.
- Asesoramiento turístico.
- Servicio de Transfer In-Out.
- Cunas disponibles.
- Guarda equipajes.
- Teléfono con llamadas nacionales e internacionales en la habitación.
- Secador de pelo por habitación.
- Amenities.

Del total de hoteles analizados, solo el 58,46% cumple con el 100% de los estándares básicos.



Los estándares que componen los “**Servicios Boutique**” son:

#### Servicios hoteleros:

- Restaurant
- Salón de eventos
- Biblioteca-Sala de lectura
- Servicios de Business center
- Servicio de emergencias médicas
- Chimenea\*
- Telefonía móvil a disposición\*
- Deportes y actividades recreativas\*
- Servicio de Baby sitting\*

#### Servicios en habitaciones:

- Cerradura electrónica
- Room service 24hs
- Frigobar
- Aire acondicionado y calefacción con control individual
- LCD high definition con cable-satélite
- Teléfono con contestador automático privado
- Servicio de Internet
- Cofre de seguridad digital
- Bata – pantuflas
- Bañera
- Menú de almohadas
- Revistas, periódicos nacionales e internacionales
- Música funcional
- Cafetera Expreso\*
- Reproductor de DVD + DVDs CDs y películas\*
- Soporte para Ipod y sistema de sonidos\*
- Calentador de toallas\*

Luego de analizar los datos obtenidos mediante el relevamiento es posible señalar que los estándares de servicios hoteleros que podrían ser considerados como básicos dentro del segmento Boutique son: Salón de eventos, Biblioteca- sala de lectura y servicio de Business center, por estar presente en la mayoría de los establecimientos con el 56,9%, el 50,8% y 52,3% respectivamente. Si bien el servicio de restaurant es considerado un servicio básico, solo el 38,5% de los establecimientos que componen este segmento ofrece dicho servicio. El servicio de emergencias

médicas también se incluye dentro de estos estándares y se ofrece en el 87,7% de los casos relevados.

Los estándares restantes dentro de los servicios hoteleros pueden ser considerados como servicios hoteleros Boutique de calidad superior; si bien están relacionados con la personalización del servicio, la atención al detalle y la calidez del hotel, son pocos los establecimientos que cuentan con ellos. Solo el 7,7% de los establecimientos cuenta con una chimenea o un hogar a leña en un espacio común. El 40% de los hoteles posee servicio de telefonía móvil a disposición de los huéspedes. El servicio “Deportes y actividades recreativas” es ofrecido por el 38,5% de los hoteles; en el mismo se incluyen clases de tango, de yoga, de español; se le ofrece al huésped la posibilidad de realizar deportes exclusivos como golf, pesca, fútbol, entre otros; así como también se pone a disposición de los mismos personal trainer y personal shoppers.

Al momento de evaluar los estándares planteados para analizar las características del servicio en las habitaciones se puede ver que en su mayoría se trata de bienes con que se debe contar y no de servicios que se deben prestar.

-Solo el 53,8% de las habitaciones cuenta con sistema de cerradura electrónica.

-Room service: Dentro del segmento estudiado, el 15,4% no ofrece este servicio. Y de los 55 establecimientos que si lo ofrecen, solo el 50,9% lo hace durante las 24 hs.

-El 75,4% de los hoteles que componen el segmento Boutique cuenta con frigobar en sus habitaciones.

-El 83,1% de los hoteles cuenta con TV LCD high definition con cable, mientras que el 13,8% cuenta con Televisores comunes y el 3,1% de los establecimientos no tiene televisores en las habitaciones.

-El 26,2% del segmento posee en sus habitaciones teléfonos con contestador automático privado.

-En el 95,4% de los hoteles es posible encontrar cofres de seguridad digital en las habitaciones.

-El 70,8% de la oferta hotelera pone a disposición de los huéspedes batas y pantuflas.

-El 73,8% de los hoteles posee bañera en los baños de sus habitaciones, mientras que el 26,2% solo cuenta con un sistema de duchas.

-El 41,5% de los hoteles pone a disposición de los huéspedes un menú de almohadas.

-En el 58,5% de los establecimientos se le ofrece al huésped la posibilidad de recibir en su habitación revistas y periódicos nacionales e internacionales.

-El 33,8% de los hoteles cuenta con música funcional en las habitaciones.

-El 100% de los establecimientos cuenta con el servicio de Internet y sistema de Aire

acondicionado y calefacción con control individual.

Los estándares descriptos anteriormente son considerados básicos a la hora de prestar un servicio Boutique. Los que se detallan a continuación por lo general se encuentran en las habitaciones de establecimientos que podrían ser considerados Boutique de categoría superior, ya que están relacionados con artículos de mayor tecnología por lo tanto se requiere de una mayor inversión para adquirirlos.

- El 27,7% de los hoteles posee una cafetera Expreso.

-Solo el 40% de los establecimientos cuenta con reproductor de DVD.

-El 20% del segmento cuenta con soporte para Ipod y sistema de sonido en la habitación.

-Un 9,2% de los establecimientos pone a disposición de sus huéspedes un calentador de toallas.

#### ▪ **Gastronomía**

El servicio gastronómico de alto nivel es otra de las prestaciones que debe brindar un hotel para ser considerado Boutique. Es a través de la combinación de un sabor, un momento o un detalle que se puede generar una experiencia Boutique.

Con el fin de describir la oferta gastronómica de los establecimientos Boutique de la ciudad de Buenos Aires, en la siguiente tabla se muestra la cantidad de hoteles que cuentan con servicio de bar, de restaurant y de ambos.

		Bar		Total
		Si	No	
Restaurant	Si	24	1	25
	No	25	15	40
Total		49	16	65

Una de las principales características del servicio gastronómico boutique es la diversidad culinaria: diversidad de sabores, recetas y productos.

Dentro del 38,5% de los hoteles que cuentan con restaurant y brindan un servicio gastronómico completo, solo el 64% ofrece dentro de su menú comidas regionales, y un 36% ofrece otra especialidad de cocina como puede ser cocina internacional o cocina de autor.

El 38,5 % de los hoteles que componen el segmento de hotelería Boutique ofrece degustaciones de vinos.

El 21,5% de los establecimientos ofrece desayunos de autor mientras que el 78,5% restante ofrece los clásicos desayunos buffet.

El 50,8% de la oferta hotelera cuenta con un menú de té en saquitos, un 21,5% dispone de un menú de té en hebras, así como el 18,5% de los establecimientos posee “carta de aguas”.

Uno de los principales “detalles boutique” relacionado con la gastronomía es la “copa de bienvenida” que es ofrecida solo por 49,2% de la oferta hotelera.

Luego de evaluar las características del servicio gastronómico prestado por los hoteles Boutique de la ciudad, se debe señalar que de los 40 establecimientos que no poseen restaurant, el 20% cuentan con kitchenette o pone la cocina a disposición de los huéspedes para que ellos mismos preparen los alimentos que deseen, característica que desde mi punto de vista podría considerarse anti-boutique, ya que nada tiene que ver con la atención personalizada que debería caracterizarlos.

▪ **Tecnología:**

Por tratarse de hoteles de alta gama en los que generalmente se alojan personas de alto poder adquisitivo, se debe contar con artefactos tecnológicos de avanzada para poder hacer sentir al huésped como en casa.

Dentro de los recursos tecnológicos empleados en los hoteles Boutique de la ciudad podemos mencionar los siguientes: aire acondicionado y calefacción con control individual, cafetera Expreso, televisores LCD high definition, reproductores de DVD, soportes para Ipod y sistemas de sonidos, calentador de toallas y acceso a Internet.

Si bien estos recursos ya han sido analizados dentro de las estándares que componen el indicador “servicios”, se debe señalar que una de las principales debilidades de la oferta de hoteles Boutique de la ciudad está relacionada con este tipo de recurso, ya que son pocos los establecimientos que invierten en tecnología y cuentan con estos recursos.

▪ **Infraestructura:**

Al momento de describir las condiciones edilicias de los hoteles que componen la oferta de hoteles Boutique de la ciudad lo primero que hay que mencionar es que el 100% de los establecimientos son libres de humo y que solo el 67,7% cuenta con acceso para personas con movilidad reducida como lo establece en la Ley Nacional N° 25.643 de Turismo Accesible.

Para cumplir con la característica antes planteada es de suma importancia que el edificio cuente con ascensores. El 72,3% de los hoteles relevados cuenta con ellos, cuantas más habitaciones tenga el hotel, más relevantes se vuelven estos artefactos.

El cuadro siguiente muestra la relación entre la cantidad de habitaciones y el número de ascensores con que cuentan los establecimientos relevados.

		Numero de ascensores					Total
		0	1	2	3	4	
Cantidad de habitaciones	Menos de 5	1	0	0	0	0	1
	Entre 5 y 20	16	17	3	0	0	36
	Entre 21 y 35	1	13	2	1	1	18
	Más de 35	0	0	8	2	0	10
Total		18	30	13	3	1	65

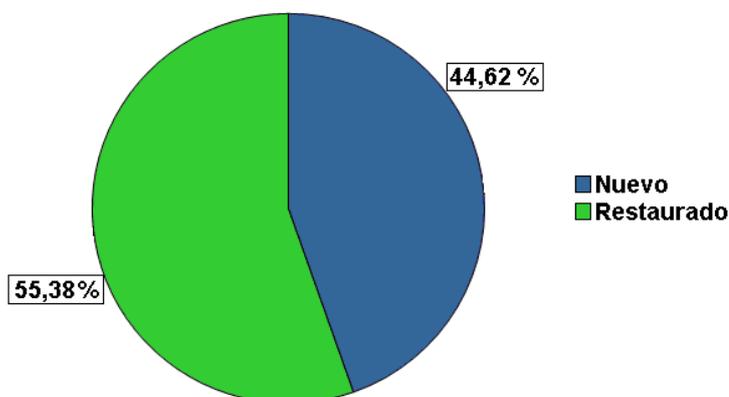
Dentro de las características edilicias que agregan valor a la prestación del servicio se pueden mencionar las siguientes:

- Estacionamientos: solo el 10,8% de la oferta hotelera los posee.
- Jardín- patio- terraza: el 84,6% de los establecimientos cuenta con algún tipo de espacio al aire libre.
- Piscina: solo el 27,7% de los hoteles cuenta con una piscina.
- Jacuzzi-Spa: el 61,5 de la oferta hotelera tiene Jacuzzi y un 27,7% Spa.
- Gimnasio: el 24,6% de los hoteles cuenta con gimnasio.

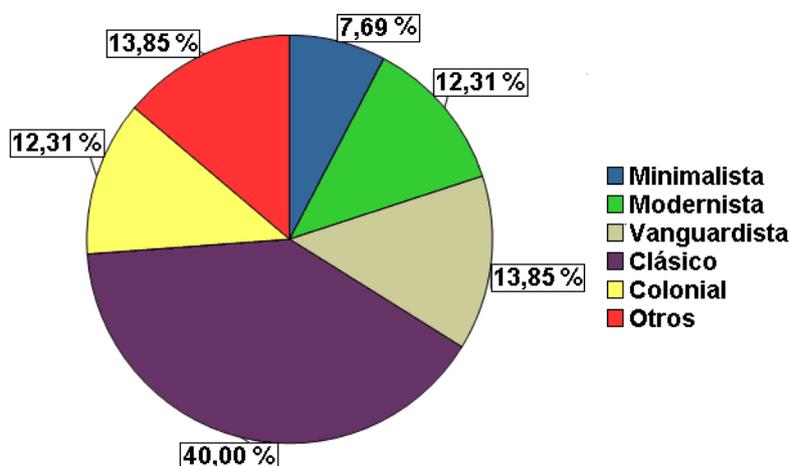
▪ **Diseño y estilo arquitectónico:**

Luego de analizar las características de los edificios en los que se establecen los hoteles Boutique puedo atestiguar lo siguiente:

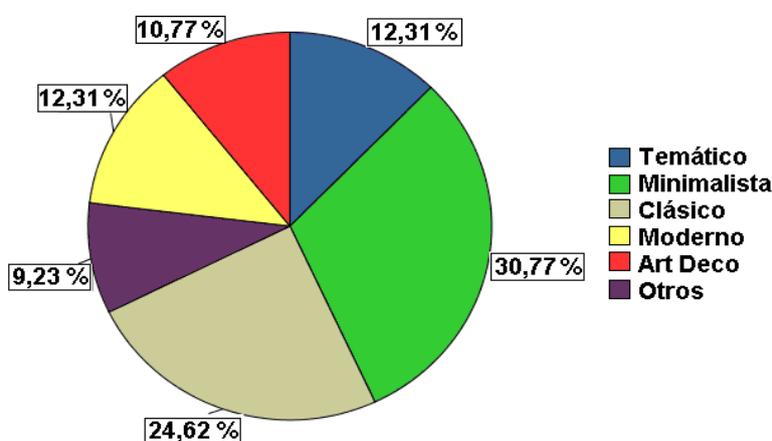
El 55,38% de los edificios en los que funcionan los hoteles Boutique son edificios antiguos que han sido restaurados y remodelados; de los cuales el 33,3% fue construido en el siglo XIX y el 66,7% restante en el siglo XX.



Dentro del segmento analizado, el 40% de los hoteles está establecido en un edificio de estilo clásico, mientras que un 13,85% se establece en un edificio de estilo vanguardista y un 12,31% de estilo minimalista.



Luego de analizar el tipo de diseño que se aplica en estos establecimientos, debo mencionar al estilo minimalista entre los más utilizados dentro del segmento de hoteles Boutique de la ciudad, seguido por el estilo clásico y por el temático, correspondiéndole a cada uno un porcentaje sobre el total del segmento de 30,77%, un 24,62% y un 12,31% respectivamente.



▪ **Recursos humanos**

La última característica relevante a tener en cuenta para evaluar la calidad del servicio prestado por los hoteles Boutique de la ciudad está relacionada con los recursos humanos, ya que es a través de ellos que se lleva a cabo la prestación del servicio y cuanto mayor personal tenga el establecimiento y más capacitado esté, más fácil será alcanzar la personalización adecuada del servicio.

Si bien la cantidad óptima de personal por establecimiento debe ser directamente proporcional a la cantidad de habitaciones que tenga el mismo, vale la pena aclarar

que dentro del segmento de hotelería Boutique de la ciudad, podemos encontrar establecimientos que cuenten con menos de 5 empleados y hoteles que dispongan de más de 35 empleados, por lo tanto la cantidad media de personal por establecimiento del segmento analizado es de 15,02 empleados.

Con el fin de analizar la relación entre la cantidad de empleados y la cantidad de habitaciones, se calculó el índice de productividad por empleado de cada establecimiento y se observó que existen establecimientos que tienen un índice de productividad inferior a los 0.5 puntos, mientras que otros registran un índice mayor a 1.5 puntos. La media del índice de productividad por empleados del segmento estudiado es igual a 0.76 puntos. Vale aclarar que según los estándares planteados por TheBBH se considera indispensable que el hotel tenga un índice de productividad por empleado como mínimo de 1 punto. Dentro del segmento Boutique de la ciudad solo el 25,39% supera ese número.

Dentro de los requisitos básicos al personal debemos mencionar el dominio de idiomas; el 100% de los establecimientos cuenta con personal que domina el idioma inglés, el 92,1% el portugués, el 33,3% francés, el 23,8% italiano y menos del 10% de los establecimientos cuenta con personal que habla alemán o japonés.

## **CAPÍTULO 6**

### **Conclusión**

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y obtenida la información que de ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron resultados que permiten presentar el siguiente conjunto de conclusiones:

Al no existir una categorización oficial que incluya a los Hoteles Boutique dentro de la categoría “alojamiento turístico”, tampoco existe un organismo de gobierno al que se le asignen las funciones de regulación y control de dichos establecimientos. Las únicas dependencias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que intervienen en estos procesos son: la Dirección General de Habilitaciones y Permisos, quien se encarga de otorgar la habilitación a cualquier establecimiento que desee funcionar en la ciudad, y la Agencia Gubernamental de Control quien es responsable de llevar a cabo inspecciones periódicas de seguridad e higiene. El Ente de Turismo de la ciudad interviene únicamente si el establecimiento ha decidido de forma voluntaria inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos. En este caso el Ente realiza inspecciones a los establecimientos antes de su apertura y brinda asesoramiento sobre los servicios, la calidad de los mismos y aspectos edilicios y de diseño del hotel. Es importante destacar que en ningún caso los establecimientos reciben controles periódicos sobre los servicios prestados ni la calidad de los mismos, características fundamentales de los establecimientos Boutique.

Esta situación es producto del incumplimiento de sus funciones por parte del Ente de Turismo del Gobierno de la ciudad, ya que es este quien debería velar por la actualización del régimen de clasificación hotelero vigente, para que de este modo las nuevas modalidades de alojamiento sean incluidas dentro de esta ley y reciban el tratamiento de “alojamiento turístico”.

Al mencionar el segundo objetivo específico de esta investigación, establecido como la identificación de los requisitos generales necesarios para ser considerados Hotel Boutique según empresas del sector privado, y después de reunir los datos necesarios se puede concluir que según el sistema de certificación de calidad The Best Boutique Hotels, al momento de definir un hotel como Boutique, es necesario evaluar las características de los servicios, la gastronomía, la infraestructura, la tecnología, el diseño y los recursos humanos. Si bien todos los indicadores son importantes, TheBBH pone especial atención sobre la calidad de los servicios, ya que

considera que los aspectos intangibles son los que marcan la diferencia entre un hotel Boutique y un hotel tradicional.

Puntualizando en el siguiente objetivo de la investigación, luego de identificar los 81 establecimientos que componen la oferta de hoteles Boutique de la ciudad y de llevar a cabo el análisis de los datos que se obtuvieron mediante el relevamiento a 65 de estos establecimientos se ha podido determinar que los hoteles que forman parte de este segmento son relativamente nuevos, ya que el 80% de los mismos tiene menos de 6 años de funcionamiento, y por lo general son de tamaño pequeño, dado que el 55,88% de los establecimientos posee entre 5 y 20 habitaciones. Al analizar la distribución territorial se observa que los hoteles Boutique tienen una presencia preponderante en el barrio de Palermo, donde se localiza más del 50% de los establecimientos, seguido de los barrios de San Telmo y San Nicolás.

Luego de haber evaluado el rol de los agentes de regulación de esta actividad es importante destacar que el 49,2% de los establecimientos está inscripto en el Registro de Prestadores Turísticos de la ciudad y el 43,8% de los mismos está registrado sin categorizar. Ante esta situación de incertidumbre respecto al uso del término Boutique y con intención de destacarse dentro del segmento, el 30,8% de los establecimientos optó por formar parte de sistemas de membresía y certificación de calidad como lo son "TheBBH", "Boutique Hotel Argentina", "Hoteles con Encanto de Buenos Aires", entre otros.

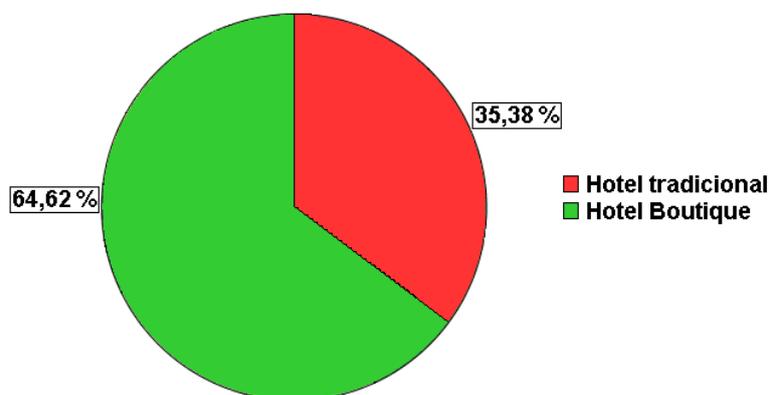
Teniendo en cuenta el análisis efectuado sobre las características de los Hoteles Boutique de la ciudad de acuerdo a los indicadores planteados por TheBBH, con el fin de establecer una caracterización global de la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se procede a segmentar la oferta tomando como eje central el Indicador "Servicios", específicamente a los 26 estándares que componen los "servicios Boutique" y de este modo establecer una diferenciación entre los establecimientos que ofrecen un servicio de hotelería tradicional y los que realmente ofrecen un servicio Boutique.

A los fines de esta investigación y considerando el criterio propio, se determina que para que un hotel sea categorizado como "Boutique" debe reunir al menos el 50% de los estándares planteados y aquellos establecimientos que cumplan con más del 70% de las variables podrían ser considerados "Hoteles Boutique Superior".

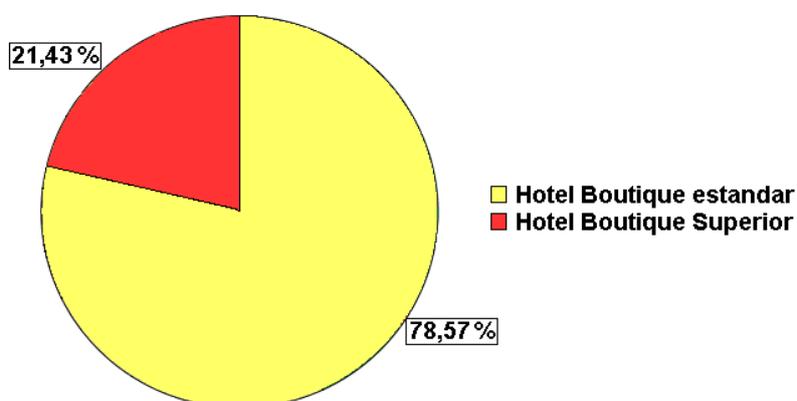
Luego de analizar individualmente el grado de cumplimiento de cada variable en la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se procedió a

evaluar la cantidad de estándares que reúne cada hotel que compone este segmento y se arribó a la siguiente conclusión:

De los 65 hoteles relevados que componen la oferta de hoteles Boutique de la ciudad, solo el 64,62% reúne al menos el 50% de los estándares que componen los “servicios Boutique”.



Dentro del segmento Boutique, el 21,43% podría ser considerado “Hotel Boutique Superior”.



De este modo queda demostrado que la oferta de hoteles Boutique de la ciudad no es homogénea; ya que se puede encontrar en ella establecimientos que ofrecen un servicio de alta personalización y centrado exclusivamente en la atención al huésped, así como también establecimientos que ofrecen solo servicios básicos de hotelería tradicional, que hacen uso de la denominación Boutique como una estrategia de marketing, y no cuentan con las condiciones necesarias para poder prestar un real servicio Boutique.

Para finalizar con el presente trabajo de investigación se puede afirmar que dentro de la oferta de hoteles Boutique de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

podemos encontrar un 64,62% de “servicio personalizado” y un 35,38% de “estrategia de marketing”.

**Propuesta de mejora:**

Al llegar al final del trabajo de investigación realizado, se podría decir que una posible solución al problema se iniciaría con la completa aprobación por parte de la legislatura porteña del proyecto de ley que establece la regulación de alojamientos turísticos en la ciudad. De este modo los hoteles Boutique se incluirían dentro de la categoría “alojamiento turístico”, la inscripción en el “Registro de Prestadores Turísticos” de la ciudad sería un requisito obligatorio para su funcionamiento y el Ente de Turismo de la ciudad sería el organismo encargado de regular y controlar dichos establecimientos.

Desde esta perspectiva se plantea la aprobación del proyecto como una “solución inicial” ya que se considera que dentro del mismo no se establecen todas las características ni los requisitos necesarios para poder considerar Boutique a un establecimiento. Para que estos hoteles puedan ser claramente segmentados y clasificados de acuerdo a los servicios que prestan, es necesario establecer los requisitos generales y específicos que deben cumplir los establecimientos teniendo en cuenta los aspectos técnicos y cuantitativos que deben cumplir las instalaciones, así como los aspectos cualitativos e intangibles de los servicios; para poder llevar a cabo esta tarea, el Ente de Turismo de la ciudad podría tomar como antecedente la labor que está realizando The Best Boutique Hotels.

### **Bibliografía consultada:**

- ALBAZZAZ, Alec et al. (2000) *“Lifestyles of the Rich and Almost Famous: The Boutique Hotel Phenomenon in the United State”*.
- ANHAR, Lucienner; (2001); *“The Definition of Boutique Hotels”*; HVS international.
- CIERI, José Luis; *“Días de hoteles boutique”*; Diario La Nación; 14 de Julio de 2008. <http://www.lanacion.com.ar/1029718-dias-de-hoteles-boutique>
- DECRETO N° 1158/002 *Reglamentación de la Ley N° 600*. 2002. CABA
- DORADO, José Antonio; CERRA, Javier; *“Manual de recepción y atención al cliente”*; Editorial Síntesis; España (1998)
- *“Encuesta de ocupación hotelera 2011”*; Instituto Nacional de Estadística y Censos
- FREUND DE KLUMBIS, Daniela et al; (2005); *“Development in the hotel industry: Design meets historic properties”*; Barcelona.
- KEEPS, David A; (2006); *“Historic Boutique Hotels”*; Travel and leisures.
- LEA, Kirsten; (2002); *“The Boutique Hotel: fad or phenomenon?”*; Locum Destination Review N° 7 (pp. 34-39)
- LEY N° 600 *Ley de turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. 2007. CABA
- LEY N° 2627/08 Ente de turismo. 2008. CABA
- LEY DE APROBACION INICIAL *Regulación de alojamientos turísticos*. Noviembre de 2011. Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.
- *“Necesidad de intervención pública en el mercado turístico”* En: SANCHO, Amparo; (1998); *“Introducción al turismo”*; Organización Mundial de Turismo; Madrid.
- *“Oferta turística”* En: SANCHO, Amparo; (1998); *“Introducción al turismo”*; Organización Mundial de Turismo; Madrid.
- OLIVERA, Claudio; (2008) *“Hoteles Boutique: mitos y realidades”* Ten rivers & Ten lakes. En: <http://blog.tenriverstenlakes.com/2008/12/hoteles-boutique-mitos-realidades/#more-10> 03/05/12
- OMT & IH&RA; (2004); *“The Join WTO & IH&RA study on hotel classification”*
- ORDENANZA N° 36.136 *Régimen de clasificación de los alojamientos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires*. 1980. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- SARHEIM, Lara; (2010); *“Design or Lifestyle? A review of London’s Boutique Hotel Scene”* HVS London office.
- Sitio web The Best Boutique Hotels; [www.thebbh.com](http://www.thebbh.com)

- “Turismo”. En “*Coyuntura económica de la ciudad de Buenos Aires. N° 34*”; CEDEM, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2012).
- VAN HARTESVELT, Mark; (2006) “*Building a Better Boutique Hotel*” en: [http://lhone.com/mag/building\\_better\\_boutique/](http://lhone.com/mag/building_better_boutique/)
- XHEMO, Germán; “¿*Qué es un hotel boutique?*” (18 de Junio de 2009) en [http://www.articulosya.com/article/1301/%C2%BFQu%C3%A9\\_es\\_un\\_Hotel\\_Boutique%3F.aspx](http://www.articulosya.com/article/1301/%C2%BFQu%C3%A9_es_un_Hotel_Boutique%3F.aspx)

**ANEXO**  
**Proyecto de ley: Regulación de alojamientos turísticos.**

**Exp. 114-D-2010 agreg.**

Buenos Aires, 24 de noviembre de 2011.

Ley

(Aprobación inicial conforme lo establecido en los artículos 89 y 90 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

Regulación DE ALOJAMIENTOS Turísticos

TÍTULO I

OBJETO, PRINCIPIOS RECTORES, SUJETOS DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1º.- Objeto. La presente ley tiene por objeto la regulación en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 2º.- Sujeto. Están comprendidos en las disposiciones de la presente ley los titulares de establecimientos que desarrollen la actividad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Art. 3º.- Servicio de alojamiento turístico. A los fines de esta ley se entiende por servicio de alojamiento turístico, aquél que se presta en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una tarifa y un período determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos. Solamente se puede ofrecer y/o brindar el servicio de alojamiento turístico en establecimientos autorizados, clasificados, categorizados e inscriptos en el Registro de Prestadores Turísticos, creado por la Ley 600. (BOCBA 1229)

Art. 4º.- Principios rectores. Son principios rectores de la presente ley:

- 1.- Promover la calidad y diversidad de la oferta de alojamientos turísticos.
- 2.- Atender las modificaciones e innovaciones en la oferta de alojamientos turísticos y los requerimientos de la demanda, procurando la determinación de estándares de calidad dinámicos y acordes a la realidad del mercado de alojamientos turísticos.

Art. 5º.- Las definiciones de la presente Ley se incorporan al Anexo I que la integra.

TÍTULO II

CONFORMACIÓN DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

CAPÍTULO I

Autoridad de Aplicación

Art. 6º.- Autoridad de Aplicación. El Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o el organismo que en el futuro lo reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley.

Art. 7º.- Funciones y Atribuciones. Son funciones y atribuciones de la autoridad de aplicación:

- 1.- Determinar los requisitos generales y específicos que deben cumplir los establecimientos para su inscripción en cada clase, categoría y modalidad de especialización, a través de la reglamentación de la presente y sus normas complementarias.
- 2.- Evaluar, clasificar, categorizar e inscribir en el registro correspondiente a los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento turístico;
3. Inspeccionar, mediante funcionarios acreditados, las cualidades del edificio y el equipamiento.
- 4.- Recepcionar y tramitar las denuncias que se originen por incumplimiento.
- 5.- Aplicar sanciones a los titulares de establecimientos de alojamiento turístico cuando incurrieren en infracciones.
- 6.- Recepcionar, sistematizar y publicar las tarifas presentadas por los titulares de los establecimientos.
- 7.- Brindar asesoramiento en anteproyectos destinados a alojamiento turístico.
- 8.- Determinar y aplicar los aranceles correspondientes para la realización de los trámites de clasificación, categorización, inscripción y sus renovaciones.
- 9.- Intimar las correcciones y/o a fijar la recategorización que corresponda, sin perjuicio de las sanciones aplicadas.

## CAPÍTULO II

### Titulares de establecimientos de alojamiento turístico Obligaciones y Derechos

Art. 8º.- Obligaciones. Son obligaciones de los sujetos definidos en el artículo 2º de la presente:

- 1.- Contar con la autorización otorgada por la autoridad de aplicación y encontrarse inscriptos en el registro correspondiente.
- 2.- Exhibir en forma clara, visible y legible en el frente externo del establecimiento la denominación, clase y categorización que le corresponda, conforme el modelo estandarizado que establezca la autoridad de aplicación.
- 3.- Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría, y número de inscripción en el registro correspondiente en toda publicidad o material de propaganda impresa, correspondencia, facturas, papelería comercial, publicidad y folletería.
- 4.- Presentar, ante la autoridad de aplicación, el cuadro tarifario de los servicios ofrecidos con una antelación no menor a los siete (7) días de su puesta en vigencia.
- 5.- Exhibir en lugar accesible y visible, las tarifas y prestaciones.
- 6.- Informar al huésped antes de su admisión al alojamiento turístico, la tarifa a

aplicar a su estadía.

7.- Exhibir de manera clara, visible y legible, un cartel indicador de toda moneda extranjera que se acepte en los mismos como medio de pago, y su valor en moneda nacional.

8.- Llevar registro manual, en un libro foliado y rubricado o electrónico, consignando entradas y salidas, donde deberá quedar asentada toda persona que ingrese al establecimiento, en calidad de pasajero, indicando: apellido y nombre; nacionalidad; procedencia; domicilio; estado civil; documento de curso legal vigente que acredite su identidad; fecha y hora de ingreso y de egreso.

9.- Dar cumplimiento a las normas dictadas por los órganos competentes en las siguientes materias: construcción y edificación, instalaciones y funcionamiento de maquinaria, provisión de agua, disposición de residuos sólidos, accesibilidad, incendios y toda otra normativa ambiental, de seguridad e higiene y de preservación del patrimonio natural y cultural vigente

10.- Conservar en buenas condiciones de higiene y funcionamiento las instalaciones del establecimiento.

11.- Disponer de facilidades para personas con capacidades diferentes, conforme normativas vigentes.

12.- Comunicar a la autoridad de aplicación toda modificación de la estructura edilicia, debidamente habilitada, de los servicios o de cualquiera de las condiciones en las que fue obtenida la autorización y registración correspondiente, así como también su cierre transitorio o definitivo, con al menos veinte (20) días de anticipación a la fecha en que se produzca;

13.- Notificar la transferencia, venta o cesión del establecimiento dentro de los cinco (5) días de producida.

14.- Propiciar la capacitación continua para los empleados del establecimiento, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del sector, las nuevas tecnologías aplicadas y el manejo de los dispositivos de protección contra incendios y demás medidas que deben adoptar los establecimientos en caso de siniestro.

15.- Informar a los huéspedes, con la debida antelación, la política del establecimiento sobre tenencia de mascotas.

16.- Informar a los huéspedes, con antelación, la política del establecimiento sobre áreas para fumadores y no fumadores.

17.- Asegurar que en todo momento los servicios prestados respeten los procedimientos previstos para alcanzar los niveles de calidad requerido.

18.- Brindar los servicios ofrecidos conforme a las fechas acordadas y las condiciones pactadas.

19.- Disponer de servicio de asistencia médica de urgencias las 24 horas y un botiquín de primeros auxilios.

20.- En las habitaciones se deberá exhibir el material impreso con condiciones, políticas y disposiciones sobre:

- a) Servicios ofrecidos, propios y/o tercerizados;
- b) Tarifas de teléfono y cualquier otro servicio de comunicación;
- c) Lavandería, limpieza en seco y planchado;
- d) Cartas de menús con precios;
- e) Otros servicios, tanto gratuitos como pagos, ofrecidos por el hotel;

- 21.- En cada habitación habrá un ejemplar del Reglamento interno.
- 22.- Proporcionar el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que entregan los huéspedes.
- 23.- Cuidar de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.
- 24.- Garantizar dentro del establecimiento la seguridad de los huéspedes y sus pertenencias.
- 25.- Respetar la capacidad máxima de plazas autorizadas para cada unidad de alojamiento.

Art. 9º.- Denominación. Los alojamientos turísticos no pueden denominarse de manera similar a la de cualquier otro establecimiento categorizado o en etapa de categorización, ubicado en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. No se permiten denominaciones análogas en el sentido gráfico o fonológico.

**TÍTULO III**  
**REGULACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CAPITULO I**  
**Clasificación y Categorización de los Alojamientos Turísticos**

Art. 10.- Clasificación y Categorización. Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en las siguientes modalidades y categorías:

<b>TIPO</b>	<b>CLASE</b>	<b>CATEGORIA</b>
HOTELERO	Hotel	1 a 5 estrellas
	Appart Hotel	1 a 3 estrellas
	Hotel boutique	Estándar y superior
PARA-HOTELERO	Hostal/ Bed & Breakfast	Estándar y superior
	Albergue turístico/ Hostel	Estándar y superior
	Hospedaje turístico/ residencial turístico	A/B
EXTRA-HOTELERO	Campamento turístico/ camping	-

Art. 11.- Clasificación: Definiciones

A. Hotel: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría, en habitaciones con baño privado y ocupa la totalidad o parte independiente de un inmueble, constituyendo sus servicios y dependencias un todo homogéneo;

B. Apart-hotel: Establecimiento que agrupa unidades de alojamiento integradas en uno o más edificios que se encuentren dentro de un mismo predio, sujeto a administración centralizada y que ofrece los servicios complementarios que para cada categoría se determinan. Cada unidad cuenta como mínimo con área de dormitorio, baño privado, estar/comedor debidamente amoblado y cocina con equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos, distribuidos en uno o más ambientes;

C. Hotel Boutique: Establecimientos de alojamiento definido por la caracterización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación;

D. Cama y Desayuno / Hostal / Bed & Breakfast: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble con una unidad de explotación, en el que sus propietarios brindan un servicio personalizado, de tipo artesanal de cama y desayuno.

E. Albergue Turístico/Hostel: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios de unidad de explotación, en el que se brinda alojamiento en habitaciones compartidas pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, que cuenta con espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, facilitando así la integración sociocultural entre los alojados, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios.

F. Hospedaje Turístico / Residencial Turístico: Establecimiento que presta servicios semejantes al hotel y que por sus características, condiciones, instalaciones y servicios no puede ser considerado en la categoría mínima hotelera.

G. Campamento Turístico/Camping: Establecimiento que en terreno debidamente delimitado, ofrece al turista, sitio para pernoctar al aire libre, bajo carpa, en remolque habitable o en cualquier elemento similar fácilmente transportable y que preste además, los servicios de agua potable, provisión de energía eléctrica, sanitarios y recepción.

## CAPITULO II

### Requisitos Generales

#### Especificaciones mínimas por clase y categoría

Art. 12.- Requisitos técnicos generales para alojamientos turísticos de tipo Hotelero y Para-Hotelero. Todo alojamiento turístico hotelero y para-hotelero para obtener su categorización e inscripción en el registro debe dar cumplimiento con los siguientes requisitos mínimos:

#### 1. ASPECTOS DIMENSIONALES EXIGIBLES PARA LA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN HOTELERA

##### Especificaciones mínimas por clase y categoría para los establecimientos turísticos de tipo hotelero y para-hotelero

Dimensiones de las unidades de alojamiento hotelero:

Además de lo dispuesto por el Código de la Edificación, todas las áreas de uso deberán tener las siguientes superficies mínimas libres de muros, incluyendo el hall de la habitación y el espacio destinado a placard, ropero, clóset o guardador de valijas.-

a. Las habitaciones en estos establecimientos deben respetar las siguientes superficies mínimas:

	<b>Hotel 5 Estrellas</b>	<b>Hotel 4 Estrellas</b>	<b>Hotel 3 Estrellas</b>	<b>Hotel 2 Estrellas</b>	<b>Hotel 1 Estrella</b>	<b>Hotel Boutique<sup>1</sup></b>
Habitación single	14,00 m2	12,00 m2	10,00 m2	9,00 m2	9,00 m2	10,00 m2
Habitación doble	16,00 m2	14,00 m2	12,00 m2	10,50 m2	10,50 m2	12,00 m2
Habitación Triple	20 m2	17,00 m2 <sup>2</sup>	15,00 m2 <sup>3</sup>	15,00 m2 <sup>4</sup>	15,00 m2 <sup>5</sup>	15,00 m2 <sup>6</sup>

<sup>1</sup> Requisitos correspondientes a la categoría Standard.

<sup>2</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder del 10 % del total.

<sup>3</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder del 15 % del total.

<sup>4</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder del 20 % del total.

<sup>5</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder del 30 % del total.

<sup>6</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder del 15 % del total.

<b>APART HOTEL</b>	<b>3 Estrellas</b>	<b>2 Estrellas</b>	<b>1 Estrella</b>
Habitación Single	10,00 m2	9,00 m2	9,00 m2
Habitación Doble	12,00 m2	10,50 m2	10,50 m2
Habitación Triple	15,00 m2	15,00 m2	15,00 m2
Habitación Cuádruple	17,00 m2	16,50 m2	16,50 m2
Estar-Cocina-Comedor	14,00 m2	9,00 m2	9,00 m2
Estar-Cocina-comedor (para más de 4 plazas)	19,60 m2	12,60 m2	12,60 m2

b. Los espacios comunes deben respetar las siguientes superficies mínimas:

	<b>Hotel 5 Estrellas</b>	<b>Hotel 4 Estrellas</b>	<b>Hotel 3 Estrellas</b>	<b>Hotel 2 Estrellas</b>	<b>Hotel 1 Estrella</b>
<b>Recepción y portería</b>	<b>50,00 m2</b>	<b>40,00 m2</b>	<b>30,00 m2</b>	<b>20,00 m2</b>	<b>15,00 m2</b>
	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 120 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 80 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 60 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 50 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 20 plazas
<b>Sala de estar</b>	<b>60,00 m2<sup>7</sup></b>	<b>50,00 m2</b>	<b>40,00 m2,</b>	<b>30,00 m2</b>	<b>25,00 m2</b>
	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 100 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 80 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 60 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 40 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 20 plazas <sup>8</sup>
	<b>100,00 m2,</b>	<b>50,00 m2</b>	<b>de 30,00 m2,</b>	<b>20,00 m2</b>	<b>-</b>

<b>Salón comedor-desayunador</b>	+ 1m2 por cada 3 plazas, a partir de las 200 plazas	+ 1m2 por cada 3 plazas, a partir de las 100 plazas	+ 1m2 por cada 3 plazas, a partir de las 60 plazas	+ 1m2 por cada 3 plazas, a partir de las 30 plazas	-
<b>Salones de uso múltiple</b>	<b>0,50 m2 por plaza;</b>	<b>0,50 m2 por plaza</b>	<b>0,50 m2 por plaza,</b>	<b>0,50 m2 por c/ 3 plaz.</b>	-
<b>Salón de Convenciones</b>	<b>1,50 m2 por plaza<sup>9</sup></b>	-	-	-	-

<sup>7</sup> Con servicios sanitarios, independientes para cada sexo.

<sup>8</sup> Pudiendo dicho recinto ser utilizado como desayunador..

<sup>9</sup> Deberá contar con las siguientes instalaciones complementarias: salas y ambientes para secretaria, instalaciones para traducción simultánea y para equipos de reproducción de documentos, salas de reuniones de comisiones, sala para periodistas e instalaciones, para proyecciones cinematográficas.

### Dimensiones de las unidades de alojamiento Para-Hotelero:

Además de lo dispuesto por el Código de la Edificación, todas las áreas de uso deberán tener las siguientes superficies mínimas libres de muros, incluyendo el hall de la habitación y el espacio destinado a placard, ropero, clóset o guardador de valijas.-

a. Las habitaciones en estos establecimientos deben respetar las siguientes superficies mínimas:

En los Albergue Turístico / Hostel se podrán instalar camas tipo cuquetas en forma permanente en el cien por ciento (100%) de las habitaciones compartidas cumplimentando los requisitos del porcentaje de ocupación que se determinará a razón de 10m<sup>3</sup> por persona, no pudiendo exceder 8 personas por habitación.

Las cuquetas no podrán obstruir total o parcialmente las ventanas o las circulaciones.- Se entiende por cama cuqueta a dos camas individuales superpuestas, que contarán con escalera de acceso a la cama superior y baranda de seguridad.

	<b>Cama y Desayuno / Hostal / Bed&amp; Breakfast</b>	<b>Albergue Turístico / Hostel</b>	<b>Hospedaje Turístico/ Residencial Turístico</b>
Habitación single	9,00 m2	9,00 m2	9,00 m2
Habitación doble	10,50 m2	10,00 m2	10,50 m2
Habitación triple	15,00 m2 <sup>10</sup>	15,00 m2	15,00 m2 <sup>11</sup>
Habitación cuádruple	20,00 m2 <sup>12</sup>	20,00 m2	20,00 m2 <sup>13</sup>

<sup>10</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder el 30 % del total.

<sup>11</sup> Las habitaciones triples no deberán exceder el 40 % del total.

<sup>12</sup> Las habitaciones cuádruples no deberán exceder el 15% del total.

<sup>13</sup> Las habitaciones cuádruples no deberán exceder el 25% del total.

b. los espacios comunes deben respetar las siguientes superficies mínimas:

	<b>Cama y Desayuno / Hostal / Bed&amp; Breakfast</b>	<b>Albergue Turístico / Hostel</b>	<b>Hospedaje Turístico / Residencial Turístico</b>
	<b>6,00 m2</b>	<b>15,00 m2</b>	<b>5,00 m2</b>
<b>Recepción y portería</b>	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 20 Plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 20 plazas	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 20 plazas
<b>Sala de estar</b>	<b>16,00 m2</b>	<b>25,00 m2</b>	-
<b>- Salón usos múltiples</b>	+ 0,20 m2 por plaza, a partir de las 20 Plazas	+ 0,40 m2 por plaza, a partir de las 20 plazas	-

## **2. SERVICIOS ESENCIALES**

Todo alojamiento turístico hotelero y para-hotelero debe brindar servicio:

- a) De recepción permanente.
- b) De custodia de valores mediante cajas de seguridad.
- c) De habitaciones con facilidades para el uso de personas con movilidad reducida.
- d) Telefónico.
- e) De televisión con servicio de cable o similar.
- f) De lavandería propio o tercerizado.
- g) De desayuno.
- h) De mucama.
- i) De mantenimiento propio o tercerizado.

## **3. EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO**

Las habitaciones de los alojamientos turísticos hoteleros y para-hoteleros deben contar como mínimo con el siguiente equipamiento, muebles e instalaciones:

- a) Camas individuales cuyas dimensiones mínimas deben ser de 0.80 mts. por 1.90 mts, o camas dobles cuyas dimensiones mínimas deben ser de 1.40 mts. por 1.90 mts.
- b) Una mesa de luz, con superficie de mesada equivalente de 0.25 m2 por plaza, con excepción de las habitaciones compartidas.
- c) Un sillón butaca o silla cada dos plazas y una mesa escritorio, con excepción de las habitaciones compartidas.
- d) Espacio para depositar el equipaje por plaza.
- e) Un espacio de guardarropa por plaza, que puede o no ser compartido.
- f) Un artefacto lumínico por cada plaza.
- g) Sistema de comunicación interna.
- h) Posibilidad de oscurecimiento que impida el paso de la luz.
- i) Ropa de cama adecuada, por día y por plaza.
- j) Un juego toalla de mano y un toallón de baño, por día y por plaza.

- k) Papel higiénico, por día y por plaza.
- l) Jabón, por día y por plaza.
- m) La ropa de cama, toalla y toallón se deben cambiar como mínimo 2 (dos) veces a la semana, salvo un programa de cuidado del medio ambiente explicitado claramente y aceptado por el huésped, como así también cada vez que haya cambiado el huésped.
- n) Sistema de acondicionamiento térmico.

Las instalaciones en general, el mobiliario, los elementos decorativos, los utensilios y los revestimientos deben ser adecuados en su nivel de calidad, a la categoría que ostente el establecimiento, y se deben mantener en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza.

### CAPITULO III Reservas y Tarifas

Art. 13.- Tarjeta de registro. Se deberá confeccionar por duplicado una tarjeta de registro en la que conste el nombre, la categoría e identificación del establecimiento, fechas de entrada y salida, numero/s de habitación/es en la cual se alojó, datos personales y firma del huésped. Dicha tarjeta, tiene valor de prueba a efectos administrativos. Una copia debe ser entregada al huésped y la otra se debe conservar en el establecimiento, a fin de ser presentado ante requerimiento de la autoridad competente durante el tiempo que la reglamentación determine.

Art. 14.- Ingreso y Egreso. Se deberá informar al huésped, el horario de ingreso (Check-in), egreso (Check-out) y la política referente al servicio de desayuno.

Art. 15.- Reservas. En los casos en que el establecimiento no pueda cumplir con los compromisos de reservas efectuados y confirmados, tanto por el huésped como por terceros, deberá notificarlo al cliente, en la medida de lo posible antes de la llegada del huésped, y afrontar los gastos que esto le origine.

### TÍTULO IV Del RÉGIMEN SANCIONATORIO

Art. 16.- Sanciones. En caso de incumplimiento a la presente ley se aplicarán las sanciones previstas específicamente en la Ley 451 (BOCBA 1043) y sus modificatorias y/o reglamentación vigente a las normas que en un futuro correspondan.

### TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES CAPITULO I

## MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE LA EDIFICACIÓN

Art. 17.- Modifícase el título del Capítulo 7.1 de la Sección 7 “De las Prescripciones para cada uso” del Código de la Edificación de la Ciudad de Buenos Aires, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“7.1. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO”

Art. 18.- Modifícase el título y primer párrafo del Artículo 7.1.2 del Capítulo 7.1 de la Sección 7 “de la Prescripciones para cada uso” del Código de la Edificación de la Ciudad de Buenos Aires, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“7.1.2. CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS PARTICULARES DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO”

“Un establecimiento de alojamiento cumplirá con las disposiciones de este Código y además con lo siguiente:”

Art. 19.- Elimínese del Párrafo 7.1.1 "Establecimientos Comprendidos" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación de la Ciudad de Buenos Aires los ítems "Hotel", "Hotel Residencial" y "Casa de Pensión" e incorpórese a dicho párrafo las siguientes definiciones:

“Están comprendidos en el siguiente Capítulo los siguientes establecimientos:  
Alojamiento turístico hotelero:

Hotel: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría, en habitaciones con baño privado y ocupa la totalidad o parte independiente de un inmueble, constituyendo sus servicios y dependencias un todo homogéneo;

Apart-hotel: Establecimiento que agrupa unidades de alojamiento integradas en uno o más edificios que se encuentren dentro de un mismo predio, sujeto a administración centralizada y que ofrece los servicios complementarios que para cada categoría se determinan. Cada unidad cuenta como mínimo con un baño privado; con área de dormitorio, estar/comedor debidamente amoblado, cocina con equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos, distribuidos en uno o más ambientes;

Hotel Boutique: Establecimientos de alojamiento definido por la caracterización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación;

Alojamiento turístico para-hotelero:

Cama y Desayuno / Hostal / Bed & Breakfast: Establecimiento que ocupa la totalidad

o parte independizada de un inmueble con una unidad de explotación, en el que sus propietarios brindan un servicio personalizado, de tipo artesanal de cama y desayuno.

Albergue Turístico / Hostel: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios de unidad de explotación, en el que se brinda alojamiento en habitaciones compartidas pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, que cuenta con espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, facilitando así la integración sociocultural entre los alojados, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios;

Hospedaje Turístico / Residencial Turístico: Establecimiento que presta servicios semejantes al hotel y que por sus características, condiciones, instalaciones y servicios no puede ser considerado en la categoría mínima hotelera.

Alojamiento turístico extra-hotelero:

Campamento Turístico / Camping: Establecimiento que en terreno debidamente delimitado, ofrece al turista, sitio para pernoctar al aire libre, bajo carpa, en remolque habitable o en cualquier elemento similar fácilmente transportable y que preste además, los servicios de agua potable, provisión de energía eléctrica, sanitarios y recepción.

Alojamiento no turístico

Casa de Pensión: establecimiento cuyas características de funcionamiento son similares a las de los hoteles y siempre que la cantidad total de habitaciones destinadas a alojamiento no exceda de seis (6) ni sea menor de dos (2) y que cuando se presten los servicios de comidas y bebidas, sean exclusivamente para los huéspedes, tanto en comedores como en las habitaciones".

Hotel Residencial: Establecimiento que consta de más de cuatro (4) unidades de vivienda, destinadas para alojamiento, constituida cada una de ellas por lo menos por una (1) habitación amueblada, un (1) cuarto de baño con inodoro, lavabo, ducha y bidé y una (1) cocina o espacio para cocinar.

Hotel Familiar (con o sin servicio de comidas): Establecimiento que consta con más de seis (6) habitaciones reglamentarias, donde se brinda alojamiento a personas por lapsos no inferiores a veinticuatro (24) horas (trabajadores, núcleos familiares, etc.); constituidos básicamente por habitaciones amuebladas, baños comunes diferenciados por sexo o no y, en algunos casos con un espacio común (comedor), con o sin suministro de comidas o bebidas.

Art. 20.- Modifíquese el inciso a. "accesibilidad a los servicios de hotelería" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

"a. Accesibilidad a los servicios de alojamiento. Los establecimientos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. "Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo en forma completamente independiente de otros usos o actividades, constituyendo un todo con dependencias, entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, reuniendo los requisitos técnicos según la norma vigente.
2. Disponer de instalaciones para la prestación del servicio de recepción y conserjería.
3. Cuando el establecimiento posea más de 20 (veinte) habitaciones: el acceso desde la vía pública o desde la LO hasta las zonas de servicios especiales, para establecimientos de más de 20 (veinte) habitaciones, en relación a habitaciones, servicios de salubridad y lugares de uso común, estos últimos en un 20% (veinte por ciento) de su superficie total, se hará directamente por circulaciones y espacios sin interposición de desniveles. En el caso de existir desniveles estos serán salvados:
  - I. Por escaleras o escalones que cumplirán lo prescrito en el Art. 4.6.3.4., "Escaleras principales -Sus características-".
  - II. Por rampas fijas que complementan o sustituyen a los escalones según lo prescrito en el Art. 4.6.3.8., "Rampas".
  - III. Por plataformas elevadoras o deslizantes sobre la escalera, que complementan una escalera o escalones.
  - IV. Por ascensores cuando la ubicación de los servicios especiales no se limite a un piso bajo. Cuando la unidad de uso que corresponda a la zona accesible para los huéspedes con discapacidad motora, se proyecte en varios desniveles, se dispondrá de un ascensor mecánico que cumplirá con lo prescrito en el Art. 8.10.2.0. "Instalaciones de ascensores y montacargas", reconociendo para este fin como mínimo los tipos 0 y 1."

Art. 21.- Modifíquese el título del inciso b. "Habitaciones convencionales en servicios de hotelería" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso";

7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

"b. Habitaciones convencionales en servicios de alojamiento"

Art. 22.- Modifíquese el inciso b.4. del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

"4. El coeficiente de ocupación será determinado a razón de 15,00 m<sup>3</sup> por persona, no pudiendo exceder de 6 (seis) personas por habitación; en el caso de las habitaciones compartidas en los establecimientos "Albergue Turístico / Hostel" el

coeficiente de ocupación será determinado a razón de 10,00 m<sup>3</sup> por persona, no pudiendo exceder de 8 (ocho) personas por habitación."

Art. 23.- Modifíquese el título y primer párrafo del inciso c. "Habitaciones y baños especiales en servicio de hotelería" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

"c. Habitaciones y baños especiales en servicio de alojamiento"

"En todos los establecimientos de Alojamiento se exigirá la dotación de habitaciones especiales con baño anexo especial de uso exclusivo, cuyas dimensiones y características se ejemplifican en el Anexo 7.1.2. - c), (Fig. 35, A y B)."

Art. 24.- Modifíquese el inciso d."Servicio de salubridad convencional" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

"d. Servicio de salubridad convencional en baños de uso común o compartido por los huéspedes de distintas habitaciones

1. Los servicios de salubridad convencionales, con excepción de los que se exijan en este capítulo para los hoteles residenciales, se determinarán de acuerdo con la cantidad de personas que puedan alojarse según la capacidad de ocupación determinada en el inciso a) de este artículo y en la proporción siguiente:

I. Inodoros:

Hasta 20 personas 2 (dos)

Desde 21 hasta 40 personas 3 (tres)

Más de 40 y por cada 20 adicionales o fracción superior a cinco 1 (uno) II.

Duchas:

Hasta 10 personas 1 (uno)

Desde 11 hasta 30 personas 2 (dos)

Más de 30 y por cada 20 adicionales o fracción superior a cinco 1 (uno) III.

Lavabos:

Hasta 10 personas 2 (dos)

Desde 11 hasta 30 personas 3 (tres)

Más de 30 y por cada 20 adicionales o fracción superior a cinco 1 (uno) IV.

Orinales:

Hasta 10 personas 1 (uno)

Desde 11 hasta 20 personas 2 (dos)

Desde 21 hasta 40 personas 3 (tres)

Más de 40 y por cada 20 adicionales o fracción superior a cinco 1 (uno) V.

Bidés:

Por cada inodoro 1 (uno)

2. Los inodoros, las duchas y los orinales se instalarán en compartimientos independientes entre sí. Dichos compartimientos tendrán una superficie mínima de 0,81 m<sup>2</sup> y un lado no menor que 0,75 m ajustándose en todo lo demás a lo establecido en los capítulos 4.6 "De los locales", 4.7. "De los medios de salida" y 4.8. "Del proyecto de las instalaciones complementarias", en lo que sea de aplicación.

Los lavabos ubicados dentro de estos compartimientos no serán computados como reglamentarios.

Las dimensiones de los compartimientos en los cuales se instalen lavabos, serán las mismas que las establecidas para los que contengan inodoros, duchas y orinales.

Los orinales y lavabos podrán agruparse en baterías en locales independientes para cada tipo de artefactos. La superficie de dichos locales tendrá como mínimo la suma de la requerida para los artefactos en él instalados, previéndose para cada artefacto un espacio no menor de 0,70 m para orinales y 0,90 m para lavabos.

En el compartimiento ocupado por un inodoro podrá instalarse un bidé, sin que sea necesario aumentar las dimensiones requeridas para el compartimiento.

Las duchas, lavabos y bidés deberán tener servicios de agua fría y caliente mezclables e identificadas para uso del cliente.

Cuando un establecimiento ocupe varias plantas se aplicará a cada planta las proporciones de servicios de salubridad establecidas en este inciso.

Para la determinación de la cantidad de servicios de salubridad, deberá computarse la cantidad de personas que ocupen habitaciones, que no cuenten para su uso exclusivo, con ducha, inodoro, lavabo y bidé."

Art. 25.- Modifíquese el inciso e. "Servicio de salubridad para el personal" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

"e. Servicios para el personal"

"1. Las dependencias de servicios deben estar totalmente separadas de los destinados a los huéspedes.

2. El servicio de salubridad para el personal se determinará de acuerdo con lo establecido en el Art 4.8.2.3. "Servicio mínimo de salubridad en locales o edificios públicos, comerciales e industriales", inciso c), exceptuándose el cumplimiento del ítem (2) de dicho artículo.

3. Guardarropas. Para uso del personal de servicios, se dispondrá de locales separados por sexo, y provistos de armarios individuales. Se exceptúa del cumplimiento de esta disposición cuando el personal habite en el establecimiento.”

Art. 26.- Modifíquese el inciso h. "salidas exigidas" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

“Las escaleras, pasajes y medios de salida se ajustarán a lo determinado en "Medios de salida" (Ver Art. 4.7.) (Ordenanza N° 45.425 ) (B.M. N° 19.287).

Las puertas de acceso a las habitaciones o departamentos, los servicios de salubridad y baños privados para huéspedes de un establecimiento de alojamiento cumplirán con el Art. 4.6.3.10. "Puertas".”

Art. 27.- Modifíquese el inciso i. "prevenciones contra incendios" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

“En un establecimiento de alojamiento, se cumplimentará lo establecido en "De la Protección contra incendio" (Ver Art. 4.12.).”

Art. 28.- Suprímase el inciso j. "Guardarropas" del Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación.

Art. 29.- Incorpórese como inciso j. al Parágrafo 7.1.2 "Características constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, el siguiente texto:

“j. Servicio de salubridad convencional en baños de uso exclusivo”

“Deberán disponerse en baños de acceso privado en habitaciones convencionales. Serán de uso exclusivo el acceso a ducha, inodoro, lavabo y bidé.

Las duchas, lavabos y bidés deberán tener servicios de agua fría y caliente mezclables e identificadas para uso del cliente.

La superficie mínima de los mismos, deberá ser de 3,00 m<sup>2</sup>; con 1,50 m de lado mínimo y cuya terminación impermeable, en áreas húmedas, será de 1,80 m de altura mínima”.

Art. 30.- Modifíquese el texto del primer párrafo del inciso k. "Servicio de salubridad especial en la zona de recepción" del Parágrafo 7.1.2 "Características

constructivas particulares de un establecimiento de hotelería" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, que quedará redactado de la siguiente manera:

“Cuando el establecimiento de alojamiento posea 50 (cincuenta) o más habitaciones convencionales, en las zonas de información y recepción deberán disponer de servicio especial de salubridad. Este servicio será optativo si en las zonas de información y recepción coexistieren, en directa vinculación, otros usos que requirieran la dotación de este servicio, siempre que dispongan de las condiciones de accesibilidad anteriormente establecidas.”

Art. 31.- Modifíquese el Parágrafo 7.1.3 "Características constructivas particulares de un Hotel" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación, el que quedará redactado de la siguiente manera:

#### 7.1.3 "CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS PARTICULARES DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE TIPO HOTELERO" "

“Los establecimientos “Hotel”, “Hotel Boutique” y “Apart-Hotel” cumplirán con las disposiciones contenidas en "Características constructivas particulares de un establecimiento de alojamiento”.

Cuando exista servicio de comidas y/o bebidas, se cumplimentarán las disposiciones contenidas en "Comercios donde se sirven y expenden comidas”.

La cocina en los establecimientos “Hotel” y “Hotel Boutique” deben tener una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> y un lado mínimo de 2,50 m, cuando en ella trabajen no más de 2 personas.

A los efectos de la altura, iluminación y ventilación se considerará como un local de primera clase.

Cuando en ella trabajen más de 2 personas, el local será considerado de tercera clase, además el área mínima establecida para este tipo de local deberá incrementarse en 3 m<sup>2</sup> por cada persona que exceda de 6.

Caso Particular: En el rubro "Hotel Boutique", será optativa la instalación de orinales y bidet en los baños de uso común o compartido.

Art. 32.- Elimínese el Parágrafo 7.1.4 "Características constructivas particulares de un Hotel Residencial" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación

Art. 33.- Elimínese el Parágrafo 7.1.5 "Características constructivas particulares de una Casa de Pensión" de la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Hotelería" del Código de la Edificación.

Art. 34.- Incorpórese el siguiente texto como Parágrafo 7.1.4 "Características constructivas particulares de alojamientos turísticos de tipo Para-Hotelero" a la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Alojamiento " del Código de la Edificación:

**"7.1.4 CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS PARTICULARES DE "ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE TIPO PARA-HOTELERO"**

"Los establecimientos denominados "Cama y Desayuno / Hostal / Bed & Breakfast", "Albergue turístico / Hostel", "Hospedaje turístico / Residencial turístico" cumplirán con las disposiciones contenidas en "Características constructivas particulares de un establecimiento de alojamiento."

Cuando exista servicio de comidas y/o bebidas, se cumplimentarán las disposiciones contenidas en "Comercios donde se sirven y expenden comidas".

La cocina debe tener una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> y un lado mínimo de 2,50 m, cuando en ella trabajen no más de 2 personas.

A los efectos de la altura, iluminación y ventilación se considerará como un local de primera clase.

Cuando en ella trabajen más de 2 personas, el local será considerado de tercera clase, además el área mínima establecida para este tipo de local deberá incrementarse en 3 m<sup>2</sup> por cada persona que exceda de 6."

Los baños de uso común o compartido, en ellos será optativa la instalación de orinales y bidet.

Caso Particular: En el rubro "Hostal / Hospedaje Turístico", para el caso en que exista en un baño la instalación de más de un artefacto requerido, se respetarán las proporciones establecidas de artefactos sanitarios y de duchas diferenciadas por sexo, compartimentados en un mismo núcleo o ámbito sanitario.

Art. 35.- Incorpórese el siguiente texto como Parágrafo 7.1.5 "Características constructivas particulares de "Alojamiento no turísticos" a la Sección 7 "De las prescripciones para cada uso"; 7.1 "Servicios de Alojamiento" del Código de la Edificación:

**"7.1.5 CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS PARTICULARES DE "ALOJAMIENTOS NO TURÍSTICOS"**

"Los establecimientos "Casa de Pensión, "Hotel Residencial" y "Hotel Familiar" cumplirán con las disposiciones contenidas en "Características constructivas particulares de un establecimiento de alojamiento".

Cuando exista servicio de comidas y/o bebidas, se cumplimentarán las disposiciones contenidas en "Comercios donde se sirven y expenden comidas".

I. "Casa de Pensión"

Una "Casa de Pensión" cumplirá además con las siguientes características:

La cocina en estos establecimientos podrá tener una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> y un lado mínimo de 2,50 m cuando en ella trabajen no más que 2 personas.

A los efectos de la altura, iluminación y ventilación se considerará como un local de primera clase.

Cuando en ella trabajen más de 2 personas, el local será considerado de tercera clase, además el área mínima establecida para locales de tercera clase deberá incrementarse en 3 m<sup>2</sup> por cada persona que exceda de 6.

## II. "Hotel Residencial"

Un "Hotel Residencial" cumplirá además con las siguientes características:

### a. Cocina o espacios para cocinar:

Las cocinas o espacios para cocinar se ajustarán a lo establecido en "Áreas y lados mínimos de las cocinas, espacios para cocinar, baños y retretes" y "Acceso a cocinas, baños y retretes".

### b. Servicio de salubridad para el personal

Los servicios de salubridad para el personal, se establecerán de acuerdo con lo que determina el inciso c) de "Servicio mínimo de salubridad en locales o edificios públicos, comerciales e industriales.

## III. "Hotel Familiar (con servicio de comida)"

Un "Hotel Familiar" cumplirá además con las siguientes características:

La cocina (en los establecimientos que suministren servicio de comida) podrá tener una superficie mínima de 9 m<sup>2</sup> y un lado mínimo de 2,50 m cuando en ella trabajen no más que 2 personas.

A los efectos de la altura, iluminación y ventilación se considerará como un local de primera clase.

Cuando en ella trabajen más de 2 personas, el local será considerado de tercera clase, además el área mínima establecida para locales de tercera clase deberá incrementarse en 3 m<sup>2</sup> por cada persona que exceda de 6."

## CAPITULO II MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE PLANEAMIENTO URBANO

Art. 36.- Elimínese del Parágrafo 1.2.1.1."Relativos al Uso" inciso b) "De los tipos de uso", del Código de Planeamiento Urbano las siguientes definiciones: "Appart- residencial o appart-hotel"; Campamento"; "Casa de pensión"; "Hospedaje"; "Hostal (residencias de turistas)"; "Hotel (residencia turística)" y "Hotel residencial" e incorpórese a dicho inciso las siguientes definiciones:

### "Alojamiento turístico hotelero:

Appart-hotel: Establecimiento que agrupa unidades de alojamiento integradas en uno o más edificios que se encuentren dentro de un mismo predio, sujeto a administración centralizada y que ofrece los servicios complementarios que para cada categoría se determinan. Cada unidad cuenta como mínimo con un baño

privado; con área de dormitorio, estar/comedor debidamente amoblado, cocina con equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos, distribuidos en uno o más ambientes;

Hotel: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría, en habitaciones con baño privado y ocupa la totalidad o parte independiente de un inmueble, constituyendo sus servicios y dependencias un todo homogéneo,;

Hotel Boutique: Establecimientos de alojamiento definido por la caracterización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación;

#### Alojamiento turístico para-hotelero:

Albergue Turístico/Hostel: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios de unidad de explotación, en el que se brinda alojamiento en habitaciones compartidas pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, que cuenta con espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, facilitando así la integración sociocultural entre los alojados, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios;

Cama y Desayuno / Hostal / Bed & Breakfast: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble con una unidad de explotación, en el que sus propietarios brindan un servicio personalizado, de tipo artesanal de cama y desayuno;

Hospedaje Turístico/Residencial Turístico: Establecimiento que presta servicios semejantes al hotel y que por sus características, condiciones, instalaciones y servicios no puede ser considerado en la categoría mínima hotelera;

#### Alojamiento turístico extra-hotelero:

Campamento Turístico/Camping: Establecimiento que en terreno debidamente delimitado, ofrece al turista, sitio para pernoctar al aire libre, bajo carpa, en remolque habitable o en cualquier elemento similar fácilmente transportable y que preste además, los servicios de agua potable, provisión de energía eléctrica, sanitarios y recepción;

#### Alojamiento no turístico

Casa de Pensión: establecimiento cuyas características de funcionamiento son similares a las de los hoteles y siempre que la cantidad total de habitaciones destinadas a alojamiento no exceda de seis (6) ni sea menor de dos (2) y que cuando se presten los servicios de comidas y bebidas, sean exclusivamente para los huéspedes, tanto en comedores como en las habitaciones".

Hotel Familiar (con o sin servicio de comidas): Establecimiento que consta con más de seis (6) habitaciones reglamentarias, donde se brinda alojamiento a personas por lapsos no inferiores a veinticuatro (24) horas (trabajadores, núcleos familiares, etc.); constituidos básicamente por habitaciones amuebladas, baños comunes diferenciados por sexo o no y, en algunos casos con un espacio común (comedor), con o sin suministro de comidas o bebidas.

Hotel Residencial: Establecimiento que consta de más de cuatro (4) unidades de vivienda, destinadas para alojamiento, constituida cada una de ellas por lo menos por una (1) habitación amueblada, un (1) cuarto de baño con inodoro, lavabo, ducha y bidé y una (1) cocina o espacio para cocinar.

Art. 37.- Elimínese del Cuadro de Usos N° 5.2.1.a) del Código de Planeamiento Urbano, Agrupamiento Residencial, Clase D: "Alojamientos", los siguientes rubros: "Hospedaje (Categorías A-E)"; "Hostal (condicionado por el inmueble)"; "Hotel (1-5 estrellas)"; "Appart-Hotel (Appart-Residencial)".

Art. 38.- Modifíquese del Cuadro de Usos N° 5.2.1.a) del Código de Planeamiento Urbano, Agrupamiento Residencial, Clase D: "Alojamientos", los rubros "Casa Pensión" y "Hotel Residencial", e incorpórese el rubro "Hotel Familiar (con o sin servicio de comida), con el texto que figura en Anexo II de la presente Ley.

Art. 39.- Incorpórase en el Cuadro de Usos N° 5.2.1.a) del Código de Planeamiento Urbano, Agrupamiento Servicios Terciarios, la Clase E: "Turísticos", y los rubros "Turístico Hotelero: Apart-Hotel; Hotel; Hotel Boutique" y "Turístico Para-Hotelero: Albergue turístico / Hostel; Cama y Desayuno/Hostal / Bed & Breakfast; Hospedaje Turístico /Residencial Turístico", con el con el texto que figura en Anexo III de la presente ley.

Art. 40.- Excepciones. En aquellos establecimientos de alojamiento turístico instalados en edificaciones, ubicados en las Áreas de Protección Histórica (APH), o establecimientos emplazados en edificios con protección cautelar o general de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la autoridad de aplicación podrá admitir excepciones respecto a los requisitos a cumplimentar para cada clase y categoría.

### CAPITULO III

#### MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE HABILITACIONES Y VERIFICACIONES

Art. 41.- Modifícase el título de la Sección 6 "Servicios de Hotelería" del Código de Habilitaciones y Verificaciones, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"SECCIÓN 6: Servicios de alojamiento"

Art. 42.- Elimínese el párrafo 6.1.1 del Capítulo 6.1 Definiciones, Sección 6 "Servicios de Hotelería" del Código de Habilitaciones y Verificaciones, e incorpórese el siguiente texto:

6.1.1 Se consideran "servicios de alojamiento" aquellos que se prestan en establecimientos de uso público, en forma habitual o temporaria, por una tarifa y un período determinado, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en ellos. El servicio de alojamiento puede ser turístico o no turístico".

Art. 43.- Elimínese el Parágrafo 6.1.2 del Capítulo 6.1 Definiciones, Sección 6 "Servicios de Hotelería" del Código de Habilitaciones y Verificaciones, e incorpórese el siguiente texto:

"6.1.2 Quedan comprendidos como "servicios de alojamiento" los siguientes establecimientos:

Alojamiento turístico hotelero:

- Hotel
- Apart-hotel
- Hotel Boutique

Alojamiento turístico para-hotelero:

- Cama y Desayuno / Hostal / Bed & Breakfast
- Albergue Turístico / Hostel
- Hospedaje Turístico / Residencial Turístico

Alojamiento turístico extra-hotelero:

- Campamento Turístico / Camping

Alojamiento no turístico

- Hotel Residencial
- Hotel Familiar (con o sin servicio de comidas)
- Casa de Pensión"

Art. 44.- Elimínese el Parágrafo 6.1.3 del Capítulo 6.1 Definiciones, Sección 6 "Servicios de Hotelería" del Código de Habilitaciones y Verificaciones, e incorpórese el siguiente texto:

"6.1.3 Hotel: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento y otros complementarios, conforme a los requisitos que se indican para cada categoría, en habitaciones con baño privado y ocupa la totalidad o parte independiente de un inmueble, constituyendo sus servicios y dependencias un todo homogéneo;"

Art. 45.- Modificase el parágrafo 6.1.4 del Capítulo 6.1 Definiciones, Sección 6 "Servicios de Hotelería" del Código de Habilitaciones y Verificaciones, el que quedará redactado de la siguiente forma:

6.1.10 Hotel Residencial: Establecimiento que consta de más de cuatro (4)

unidades de vivienda, destinadas para alojamiento, constituida cada una de ellas por lo menos por una (1) habitación amueblada, un (1) cuarto de baño con inodoro, lavabo, ducha y bidé y una (1) cocina o espacio para cocinar. ///

Art. 46.- Modificase el párrafo 6.1.5 del Capítulo 6.1 Definiciones, Sección 6 "Servicios de Hotelería" del Código de Habilitaciones y Verificaciones, el que quedará redactado de la siguiente forma:

6.1.12 Casa de Pensión: establecimiento cuyas características de funcionamiento son similares a las de los hoteles y siempre que la cantidad total de habitaciones destinadas a alojamiento no exceda de seis (6) ni sea menor de dos (2) y que cuando se presten los servicios de comidas y bebidas, sean exclusivamente para los huéspedes, tanto en comedores como en las habitaciones".

Art. 47.- Incorpórense las siguientes definiciones como párrafos 6.1.4; 6.1.5; 6.1.6; 6.1.7; 6.1.8; 6.1.9 y 6.1.11 al Capítulo 6.1 Definiciones, de la Sección 6 del Código de Habilitaciones y Verificaciones, con el siguiente texto:

6.1.4 Apart-hotel: Establecimiento que agrupa unidades de alojamiento integradas en uno o más edificios que se encuentren dentro de un mismo predio, sujeto a administración centralizada y que ofrece los servicios complementarios que para cada categoría se determinan. Cada unidad cuenta como mínimo con un baño privado; con área de dormitorio, estar/comedor debidamente amoblado, cocina con equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos, distribuidos en uno o más ambientes;

6.1.5 Hotel Boutique: Establecimientos de alojamiento definido por la caracterización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación;

6.1.6 Cama y Desayuno / Hostal / Bed & Breakfast: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble con una unidad de explotación, en el que sus propietarios brindan un servicio personalizado, de tipo artesanal de cama y desayuno;

6.1.7 Albergue Turístico/Hostel: Establecimiento que ocupa la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios de unidad de explotación, en el que se brinda alojamiento en habitaciones compartidas pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, que cuenta con espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, facilitando así la integración sociocultural entre los alojados, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios;

6.1.8 Hospedaje Turístico / Residencial Turístico: Establecimiento que presta servicios semejantes al hotel y que por sus características, condiciones, instalaciones y servicios no puede ser considerado en la categoría mínima hotelera;

6.1.9 Hotel Familiar (con o sin servicio de comidas): Establecimiento que consta con más de seis (6) habitaciones reglamentarias, donde se brinda alojamiento a personas por lapsos no inferiores a veinticuatro (24) horas (trabajadores, núcleos familiares, etc.); constituidos básicamente por habitaciones amuebladas, baños comunes diferenciados por sexo o no y, en algunos casos con un espacio común (comedor), con o sin suministro de comidas o bebidas.

6.1.11 Campamento Turístico/Camping: Establecimiento que en terreno debidamente delimitado, ofrece al turista, sitio para pernoctar al aire libre, bajo carpa, en remolque habitable o en cualquier elemento similar fácilmente transportable y que preste además, los servicios de agua potable, provisión de energía eléctrica, sanitarios y recepción.”

Art. 48.- Incorpórense la siguiente definición como parágrafos 6.1.13 al Capítulo 6.1 Definiciones, de la Sección 6 del Código de Habilitaciones y Verificaciones, con el siguiente texto:

“6.1.13 Los usos Casa de Fiestas, Salón de Conferencias, Galería de Arte, Auditorio, se consideran actividades complementarias o anexas de los Alojamientos Turísticos que posean salones de uso múltiple y/o salón de convenciones, los cuales deben cumplir con las restricciones que establece el Código de Planeamiento Urbano y demás normativa aplicable para cada rubro”.

Art. 49.- Modifícase el Título del Capítulo 6.2 “Disposiciones comunes a hotel, hotel residencial y casa de pensión” de la Sección 6 “Servicios de Hotelería” del Código de Habilitaciones y Verificaciones, el que quedará redactado de la siguiente forma:

"CAPITULO 6.2. Disposiciones comunes a los Servicios de Alojamiento"

Art. 50.- Elimínese el párrafo 6.2.2 del Capítulo 6.2 “Disposiciones comunes a hotel, hotel residencial y casa de pensión” del Código de Habilitaciones y Verificaciones, e incorpórese el siguiente texto:

"6.2.2 En los alojamientos de tipo turístico la ropa de cama, toalla y toallón se cambiarán como mínimo 2 (dos) veces a la semana, salvo un programa de cuidado del medio ambiente explicitado claramente y aceptado por el huésped, como así también cada vez que haya cambiado el huésped."

Art. 51.- Incorpórese como Parágrafo 6.2.8, del Capítulo 6.2 “Disposiciones comunes a hotel, hotel residencial y casa de pensión” del Código de Habilitaciones y Verificaciones, el siguiente texto:

“Los establecimientos deberán contar con un sistema de señalización interna relativa a la demarcación de los servicios y recintos de uso común del establecimiento.”

Art. 52.- Incorpórese como Parágrafo 6.2.9, del Capítulo 6.2 “Disposiciones comunes a hotel, hotel residencial y casa de pensión” del Código de Habilitaciones y Verificaciones, el siguiente texto:

“Los establecimientos deberán disponer de instalaciones destinadas al depósito de residuos de cualquier tipo; como así también depósito de mercadería, envases vacíos, elementos de limpieza, y cualquier otro bien destinado a la prestación de sus servicios.”

Art. 53.- Abrogación. Abrogase la Ordenanza 36.136 B.M. 16385.

## TÍTULO VI DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art. 54.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo reglamentara la presente ley en un plazo de ciento ochenta (180) días corridos desde su promulgación.

Art. 55.- Plazos. Los sujetos comprendidos en la presente deberán adecuarse a los preceptos de la normativa en un plazo de ciento ochenta (180) días hábiles a partir de su entrada en vigencia.

Art. 56.- Publíquese y cúmplase con lo establecido en los artículos 89 y 90 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. **Moscariello - Perez**