

Situación actual de la oferta hotelera de las categorías A,B,C,D,E: en el Barrio de Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

María Cristina Pérez-Chacón & Lic. Cecilia Gora

Situación actual de la oferta hotelera de las categorías A,B,C,D,E: en el Barrio de Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

María Cristina Pérez-Chacón¹ & Lic. Cecilia Gora²

Resumen

El presente escrito se basó en un estudio de campo³, con entrevistas, y observación directa que se orientaron a describir el impacto que sufrieron los hospedajes de los llamados hoteles familiares, luego de la crisis de año 2001 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se consideró dar a conocer el estado actual y las condiciones de hoteles del barrio de Constitución que hospedan a familias y que corresponden a las categorías A, B, C, D, E.

Debido a que una gran concentración de hoteles de estas características se encuentra en el barrio de Constitución, es en ese sector donde se desarrollará el análisis que incluye un conjunto de entrevistas a propietarios y/o responsables de los mismos, además de algunos funcionarios cercanos a la temática a abordar.

Palabras claves: Barrio de Constitución. Crisis de 2001. Hotel Familiar. Situación de calle. Subsidio Habitacional.

1 mcrispch@outlook.com | Universidad de Palermo, Argentina.

2 cecilia.gora@gmail.com | Universidad de Palermo, Argentina.

3 El presente escrito es una edición resumida de la investigación y trabajo de campo realizado, adaptado, a tal efecto, para su publicación. Sobre el Estudio de Campo: Se realizaron 21 visitas a hoteles y se concretaron efectivamente 14 entrevistas y observaciones en profundidad. El trabajo completo se lo puede solicitar a: mcrispch@outlook.com

Introducción

Transcurría el año 2000, el nuevo milenio traía consigo voces de renovación y esperanza. La iglesia católica propulsaba el jubileo, aportando discursos de nuevos horizontes a países del tercer mundo. El ánimo social anhelaba el progreso, una Argentina industrializada estaba de pie. Sin embargo, en el año 2001 esta ilusión se vio truncada.

El declive económico fue un disparador de crisis para todas las industrias. El corralito bancario desembocó en la frustración, fracaso y pérdida de patrimonio para muchas personas como también para comerciantes y empresarios. Muchos argentinos tuvieron que dejar el país en pos de una mejor vida y muchos otros se pensionaron en hoteles familiares debido a la pérdida de sus viviendas y otros se vieron obligados a vivir en la calle.

Para acceder a la definición final del tema, se señala que la dimensión temporal que se tuvo en cuenta es la que se origina con la crisis económica del 2001 y que tuvo entre algunas de sus consecuencias el que familias enteras se quedaran sin poder afrontar los costos de sus viviendas formales, y que en el mejor de los casos debieron albergarse en hoteles.

Con la presente investigación se contribuirá con un análisis de los Alojamientos tipo A, B, C, D, E, Cabe señalar que esta oferta hotelera se rige bajo la ordenanza Municipal N° 36136/80 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tomando al barrio de Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cómo eje central de la misma, a su vez se tomará como base la Ley Nacional de hotelería 18828 para comparar si ambos reguladores se complementan y en qué características cambian. Asimismo se intentará conocer la problemática ocupacional de estos hoteles con una visión más empresarial.

Desarrollo

El enfoque de la gestión de alojamientos⁴ se sustenta en tres características:

- La política empresarial: El mensaje y entendimiento que el propietario del hotel tiene con respecto a su empresa, cuál es su misión, visión y objetivos.
- La operación: cómo se van a manejar los procesos.
- Resultados: hacia donde está alineado el hotel.

Esta última característica se ve reflejada en los tipos de huéspedes que los hoteleros fijan en sus establecimientos.

En la teoría que anteriormente se cita se puede ver que la primera característica se relaciona con la conveniencia que el hotelero tiene con respecto a sus huéspedes, es decir que en estos hoteles de categoría A-E, al establecerse en el barrio de Constitución fueron segmentando los clientes con el fin de poder lograr los objetivos deseados. Se considera

4 D'Onofrio Pablo (2005) "La gestión de hoteles" Pág. 46. Mensaje para la gestión hotelera. Autores Editores

necesario relevar las voces de los propietarios y personal del hotel.

Existen diversas definiciones de lo que es el servicio hotelero, ya que va desde un servicio personal hasta un servicio de producto. Como dice Acerenza (2006, Pág. 32):

“El servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamientos de los turistas y demás tipos de viajeros”.

Además se considera importante agregar el concepto de valor agregado en el cual se dice que son atributos en los servicios que van más allá de lo que el cliente espera. Se puede añadir valor agregado a cualquier tipo de empresa sin importar la magnitud que tiene. Estas definiciones claramente se pueden relacionar con las categorías de alojamiento que se está estudiando.

Respecto a la caracterización de los hospedajes A, B, C, D, E, en la República Argentina cada municipio puede sancionar sus propias reglas de categorización, esto provoca muchos criterios diferenciados ya que el pasajero no tiene conocimiento sobre qué servicios tendría que recibir en un alojamiento. Por eso se ve a menudo que cuando una persona se hospeda en dos hoteles de la misma categoría en lugares diferentes, los servicios varían. El pasajero no solo desconoce los servicios que deberían brindarles los hospedajes según la categoría sino que además no tiene conocimiento de los deberes y los derechos que puede exigir.

Actualmente en la ciudad de Buenos Aires la reglamentación no está al tanto de la vigencia de las categorías. Los hoteles una vez categorizados no son re-inspeccionados ni reevaluados, sino como consecuencia de una denuncia concreta o a pedido de la propia empresa, pero como los hoteles investigados de categoría A-E son empresas pequeñas esto no suele pasar y son dejadas de lado.

Como manifestará Walter Viegas en el año 2004 (Viegas, 2004), luego de más de un cuarto de siglo no se vislumbran intentos de modificación en la ordenanza Municipal N°36136/80, actualmente se desconocen todos los cambios en cuanto a su modalidad y categoría. En la Ciudad de Buenos Aires la competencia para establecer las pautas de categorización hotelera corresponde a la Legislatura porteña. Una futura ley en esta materia podría contemplar la delegación en el Ejecutivo de la facultad de actualización de la norma.

Viegas, también expresa que a lo largo del tiempo un establecimiento va variando el contenido de sus prestaciones en función de la evolución de la oferta y la demanda y sobre todo de los avances tecnológicos, la vigencia de todas las categorías no debería superar los cinco años: “*El órgano estatal obligatoriamente debería revelar y considerar la clasificación*”.

La categorización de estos establecimientos tiene directa relación además con la habilitación. El accionar del estado en esta materia comprende de tres aristas que deben

operar en el campo normativo. En primer lugar se tiene la licencia de edificación, en segundo lugar, se tiene la habilitación municipal para ejercer la actividad propiamente dicha, quiere decir, que se verifiquen, si concurren los presupuestos de seguridad, salubridad e higiene del establecimiento; y en tercer lugar se llega a la categorización estos tres actos administrativos, se dictan por órganos que no tienen ningún contacto entre ellos desde el punto de vista material. Cada uno actúa con total desconocimiento e independencia de lo que se realizó el otro.

En la ciudad de Buenos Aires, los dos primeros permisos son de manera obligatoria pero el de la categorización es voluntario.

Al inicio de este trabajo regía en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires La Reglamentación de Alojamientos turísticos: Ordenanza Municipal N°36136 (1980, Art. 34,35) ya que nos basamos en hoteles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El concepto de alojamientos según la Ordenanza Municipal N°36136/80 nos dice:

“Son establecimientos en el cual se prestan al turista el servicio de alojamiento mediante contrato. Por un periodo no inferior a una pernoctación pudiendo ofrecer otros servicios complementarios”.

Además es de importancia la cantidad mínima de habitaciones que un alojamiento debe tener según la ordenanza:

“Los hospedajes son los alojamientos que con un mínimo de 6 habitaciones, tengan un local de uso común y que por sus condiciones ambientales y servicios, no se encuadran dentro de la denominación hotel”.

Respecto a la clasificación estos establecimientos se clasifican según:

- a) Clase: Hoteles, Apart-Hotel, campamentos y hospedajes
- b) Categoría: Hoteles 5,4,3,2,1 estrellas, Apart hotel o Apart residencial de 3,2,1 estrellas, campamentos 1 y 2 y Hospedajes con categoría A,B

Este decreto fue modificado en el año 1986 agregando la categoría de hospedajes C, D, E por medio de la sanción de la Ordenanza N° 41.7338 (Vacatello, 2001)⁵.

La Ordenanza Municipal registra los servicios mínimos que deberán tener los alojamientos A-E, además de exigencias como:

- La capacidad que tienen que tener las habitaciones tanto triples como cuádruples
- Lo que deberán contener las áreas de *front*

5 Datos recolectados del Centro de Documentación en Políticas Sociales, Lic. Vácattello.

- La calefacción
- La capacidad de los ascensores,
- Las exigencias para el personal,
- Los sanitarios comunes, entre otros.

Por otro lado se encuentra La Ley Nacional de Hotelería 18828/70.

Para poder comprender mejor el grado de jerarquía entre la Ley Nacional de Hotelería N.18828/70 y la Ordenanza Municipal N°36136/80 se aplicará la pirámide de Kelsen⁶:

La Ordenanza Municipal es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos y se caracteriza por estar subordinada a la ley. La Ordenanza Municipal proviene de la Ordenanza civil para la gestión de un Municipio, generalmente son debatidas y aprobadas por el pleno de su órgano colegiado, en algunos casos por el jefe de gobierno.

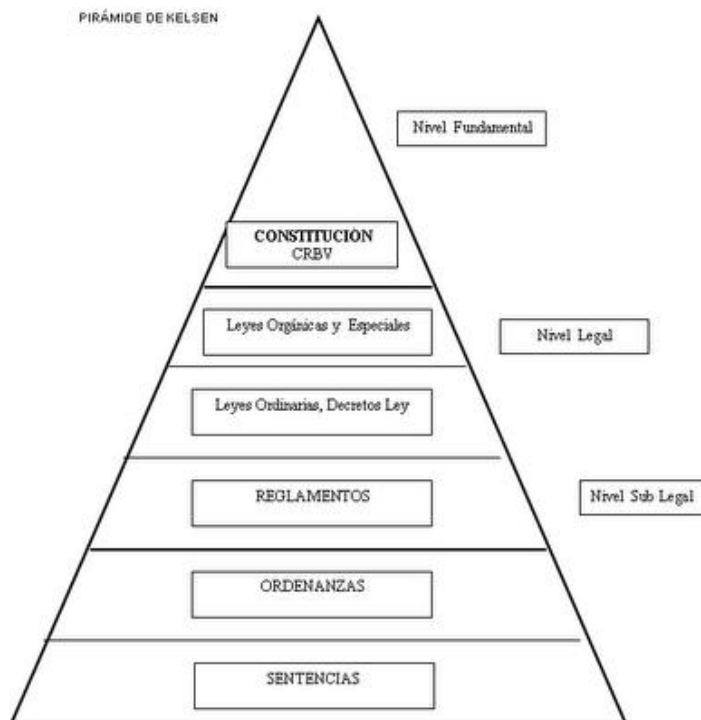


Figura 1. Pirámide de Kelsen

Fuente: *El imperio del derecho, pirámide de kelsen*. Disponible en <http://iusuniversalis.blogia.com/2011/022402-piramide-de-kelsen.php>

⁶ La pirámide kelsiana, es categorizar las diferentes clases de normas ubicándolas en una forma fácil de distinguir cual predomina sobre las demás, ej. Constitución, ley, decreto ley, ordenanza, etc.

Se abordará en particular el Artículo 7° de la Ley que dice:

“Los alojamientos turísticos, deberán exhibir en la entrada principal como complemento del nombre del establecimiento la clase asignada. Los hoteles de turismo deberán agregar la categoría”.

Mediante el trabajo de campo se intentará mostrar cuáles son los grados de cumplimiento de este artículo en los catorce hoteles, objeto de la muestra.

Es pertinente mencionar los servicios básicos que en la ley 18828 se citan y que deberán tener todos los llamados alojamientos turísticos:

- Ocupar la totalidad de un edificio o una parte del mismo, que sea independiente del resto en cuanto a funciones y servicios.
- Contar con una entrada de pasajeros independientes de la de servicio.
- Poseer servicio de teléfono público ubicado preferentemente en la recepción.
- Contar con ascensores con una capacidad inferior a cuatro personas y deberán cumplir con las normas establecidas en los reglamentos para la habilitación de ascensores dictados por la autoridad respectiva.
- Las habitaciones deben estar enumeradas en las puertas cuyas primeras cifras correspondan al número del piso.

En lo referente al equipamiento sin importar la categoría del hotel es:⁷

- Mesa de noche, un sillón butaca o silla.
- Un armario con un mínimo de 4 cajones.
- Contar con recintos destinados a vestuarios y servicios sanitarios para el personal; diferenciados por sexo.
- Personal uniformado

En cuanto al contrato de hospedaje para el pasajero que ingresa al hotel el contrato de hospedaje es un documento indispensable a la hora de realizar el *Check in*, generalmente los hoteleros en el momento en que ingresa el huésped no suelen mostrar este documento por motivos de no hacer más largo el ingreso del huésped a la habitación. Es por eso que se dará a conocer tanto la definición, las características del contrato como también los deberes y derechos para el hotelero como también para el huésped.

⁷ Ley Nacional Hotelaría 18828 ART.6.- Requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamiento turístico, 1970

Este contrato se puede definir como:

“El acuerdo de voluntades que se celebra entre el empresario hotelero, que actuando profesionalmente en esa casualidad, presta habitualmente y de manera organizada a otro, denominado huésped o viajero que paga un precio, el servicio de uso de habitación y demás servicios complementarios (ropa de cama, televisor, teléfono, etc.), incluido la utilización de lugares y comodidades comunes, con o sin prestación del servicio de comidas”. (Argeri, 1985)

Las características que presentan los contratos:

- Exige una transacción monetaria
- Es un documento bilateral firmado entre el pasajero y el hotelero. Es además consensual ya que tiene que haber una voluntad expresa de querer realizar un contrato
- No hay un modelo de contrato único o estandarizado, cada hotel lo puede hacer adecuándolo a sus requerimientos.

El objetivo principal de este contrato, es el de crear un vínculo entre el pasajero y el hotelero.

En el mes de julio de 2013 se aprobó una nueva ley, la 4.631⁸ para regular los alojamientos turísticos en la Ciudad de Buenos Aires, la norma reemplazará a la actual Ordenanza que se ha analizado en esta investigación. El objetivo del proyecto de ley fue el de regular los establecimiento hoteleros en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los mismos.

En el art. 54 se fija que el Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires, reglamentará la presente ley en un plazo de ciento ochenta (180) días corridos desde su promulgación.

En la nueva legislación se define la clasificación de hospedaje Turístico/Residencial turístico como:

“Establecimiento que presta servicio semejantes al hotel y que por su características, condiciones, instalaciones y servicios no pueden ser considerados en la categoría mínima hotelera”.

En la nueva categorización que se establece se menciona únicamente los alojamientos tipo A y B⁹:

8 Ley de alojamientos N°4631 CEDOM. Disponible en <http://www.cedom.gov.ar> recuperado el 24/07/2013

9 Ibídem Art.10

TIPO	Clase	Categoría
HOTELERO	Hotel.	1 a 5 estrellas
	Apartment-Hotel.	1 a 3 estrellas
	Hotel Boutique.	Estándar y Superior
PARA-HOTELERO	Cama y Desayuno / Hostal / Bed and Breakfast.	Estándar y Superior
	Albergue Turístico / Hostel.	Estándar y Superior
	Hospedaje Turístico / Residencial Turístico.	A/B
EXTRA-HOTELERO	Campamento Turístico / Camping.	-

Figura 2. Clasificación y categorización de alojamientos turísticos en C.A.B.A.

Fuente: Ley de regulación de alojamientos turísticos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (n° 4631), (2013, 4 de julio). Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, 4214, 2013, 13 de agosto.

Comparado con la Ordenanza N°36136/80 los requisitos de cada categoría se pueden ver en forma más clara ya que se muestra como cuadro. Se clasifican los Alojamientos como:

- Alojamientos hoteleros: Hotel, Apart hotel, hotel boutique
- Alojamientos turísticos para-hotelero: hostel, bed & breakfast, hospedaje, residencial
- Alojamientos turísticos extra hotelero: camping
- Alojamientos no turísticos: Casa de pensión, hotel residencial y hotel familiar

Este último ítem de la clasificación es el que se tomará en cuenta ya que refiere al tipo de hotel que es objeto de esta investigación.

Las definiciones que se explicarán a continuación son tomadas de la nueva Ley 4631 Art.19:

Casa de pensión: “Son establecimientos cuyas características de funcionamiento son similares a las de los hoteles y siempre que la cantidad de habitaciones destinadas a alojamientos no exceda de seis (6) ni sea menos de dos (2) y que cuando se presten los servicios de comida y bebida, 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, destinada 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 brindan alojamiento a personas por lapsos no menores 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”.

Los hoteles familiares surgen a partir de la década del 50, debido a que diversas leyes de congelamiento de alquileres obligaron a las familias que vivían en conventillos ubicados en diferentes barrios de la Ciudad a trasladarse.

Las condiciones legales establecidas para estos hoteles, consideraban a los huéspedes como pasajeros temporales en términos legales pero no reales. Al no estar protegidos por la ley de alquileres N. 14821. El hotelero tenía la facultad de ejercer su derecho de admisión y desalojo como de incremento de alquileres.

Con respecto a los beneficios que tiene el hotelero al quedar exentos en la ley de alquileres N° 14.821 la autora Juliana Marcus en su investigación acerca de los hoteles de pensión expone:

“La intención que los hoteleros tenían desde esa época hasta el día de hoy es la de extraer la mayor cantidad de alquiler en sus edificios que se encuentran completamente deteriorados, aprovechando su ubicación en las zonas más céntricas de la ciudad y las ventajas que esta localización supone para los inquilinos”.

La cantidad de hoteles comenzó a crecer llegando a ser más de 3000; debido a la escasa regulación que existía y a la carencia de control. Es por eso que se creó la Ordenanza municipal que aquí se menciona, con el objetivo de regular los hoteles lo que produjo la clausura de más de 500 de ellos, debido a las malas condiciones edilicias que presentaban.

A mediados de la década del '80 y '90 la cantidad de hoteles aumentó debido al paulatino incremento de los alquileres en conventillos, departamentos o casas de familias en la misma zona. En esta investigación también se menciona el servicio que el hotel familiar debería brindar a sus huéspedes:

“De acuerdo a las normas vigentes, el hotelero está obligado a proveer a los inquilinos toallas, sábanas y a realizar la limpieza de la habitación. Es habitual que las familias prefieran satisfacer por sí mismas las necesidades personales de ropa de cama y toallas. Además, en la medida que la vida transcurre en una sola pieza, el hecho de que el inquilino se haga cargo de realizar la higiene también puede entenderse como una forma de protección a su ya limitada intimidad”. (Marcús, 2005).

Por su parte, la precariedad de los hoteles se debe a la falta de mantenimiento e inspección de los edificios, el crecimiento de la demanda de habitaciones sumado a la falta de espacio en los inmuebles para solventarla, la composición familiar en una sola habitación, la ausencia de un marco legal que permita incluir a los huéspedes de estos hoteles en la figura de inquilinos.

Realizando la observación en el trabajo de campo, se pudo ver que las fachadas de los edificios pasan desapercibidas y algunas no presentan en las entradas los carteles que identifican al hotel.

Un poco de historia para ir la problemática

A partir del 2001 la Argentina vivió una crisis económica, política y social de enorme envergadura y de imprevisibles consecuencias, que se originó por diversas causas, como ser una mala aplicación de políticas económicas; además de la inestabilidad que venía afectando al país en los últimos años como la consolidación de un importante aparato estatal.

El 4 de marzo del 2001 durante la presidencia de Fernando de La Rúa, Ricardo López Murphy es nombrado Ministro de Economía quien sostenía que se cumpliría con las metas pactadas con el Fondo Monetario Internacional (FMI) y reafirmaba el sistema de cambio uno a uno. El 16 de marzo de ese mismo año, tres ministros y seis funcionarios del “Frente país solidario” (FREPASO) presentan su renuncia debido al anuncio del gobierno sobre un plan económico que prevé el corte del gasto público de 1.962 millones de dólares en 2001 y de 2.485 millones en 2002, para combatir un abultado déficit fiscal.¹⁰

Toda esta inestabilidad produjo una crisis social a nivel nacional que se manifestó en las calles a través de importantes saqueos a supermercados y tiendas comerciales. Cientos de miles de personas salieron a protestar contra la política económica que el gobierno había establecido. Una de esas medidas fue un límite a la extracción en efectivo del sueldo con el objetivo de bancarizar la economía y mantener los recursos dentro del ítem financiero. Como consecuencia de las protestas se tuvo que lamentar un saldo de muertos que ascendió a 39 personas debido a la represión policial durante esos días.

En un acto de desesperación el presidente De la Rúa renuncia luego de que fracasaran sus intentos políticos de salvar el gobierno. El 23 de diciembre, el Congreso de la Nación nombra a Rodríguez Saá, como presidente de la República; quien decreta la suspensión de pagos de la deuda externa Seis días después y ante el fracaso de sus negociaciones presenta la renuncia a su cargo. El 2 de enero, asume la presidencia de la Nación, Eduardo Duhalde, elegido ante la Asamblea legislativa para un periodo de dos años, el cual terminaría el 10 de diciembre del 2003. El primero de febrero se declara inconstitucional el decreto que impuso restricciones a la transferencia de dinero lo que produce el llamado “Corralito”.

10 Degiusti, Danilo(2007) De la Rúa: *“Un liderazgo débil en tiempos de crisis”*. Buenos Aires: Revista de Ciencias Políticas de la aldea global. Disponible en <http://www.revenciapolitica.com.ar/num11art9.php>. extraído el 01/09/2013

Como síntesis de la crisis de este periodo podemos señalar que la pobreza alcanzó a más de 12 millones de personas sobre una población de 37 millones. Y se observó entre otras cosas una falta de liderazgo político.¹¹

A mediados de 2003 se comienzan a vislumbrar signos de reactivación económica.

Néstor Kirchner accedió a la presidencia luego de que su oponente Carlos Menem renunciara a la segunda vuelta electoral.

Con una "política de dólar alto" que permitió producir bienes y servicios a precios competitivos en el mercado internacional, muchas industrias del país comenzaron a florecer después de la crisis.

Frente a ese escenario económico social la zona Sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, permitió a los sectores marginales encontrar un refugio que no hubieran encontrado en otro sitio y en condiciones legales.

El barrio de Constitución siempre fue marcado por la emblemática e imponente estación de trenes, y todo el movimiento que ello conlleva en sus avenidas y calles aledañas.

El barrio se convirtió en un centro de actividades laborales y comerciales, por lo tanto los hoteles funcionaron como una opción de alojamiento cercano a su lugar de trabajo para aquellas personas que emigraban del interior o de países limítrofes en busca de mejores empleos y calidad de vida para sus familias además es recorrido diariamente por miles de personas debido a su conexión con todos los medios de transporte. En él se registra una gran presencia de hoteles, pensiones, albergues transitorios sobre todo en la calle Salta.

Constitución es un barrio muy poblado. La población estimada por sexo del barrio de Constitución al año 2010 (Resultados del análisis de cobertura y conciliación censal, llevado a cabo por el INDEC y la Dirección General de Estadísticas y Censo) resultó de 94.543 personas del sexo masculino, 102.684 personas del sexo femenino, arrojando un total de 197.226 habitantes.

Según el relevamiento que realizó la Oficina de Orientación al habitante de la Defensoría del Pueblo en el Barrio de Constitución se encuentran el 57% de hoteles familiares con categoría A,B,C,D,E. Es decir que de 127 hoteles que se relevaron en 5 barrios, 73 pertenecen a Constitución.

Los inquilinos de estos hoteles se constituyen en los huéspedes con las condiciones habitacionales más precarias en la ciudad y en el propio barrio de Constitución. El déficit habitacional es una carencia que afecta a todos ellos.

En la entrevista que se realizó con el jefe de la oficina de Orientación al habitante,

11 (BBC Mundo.com, 2001).

Martin Cormick¹² se le preguntó acerca de las características que tienen estos hoteles familiares y si estaba al tanto del barrio de Constitución, a lo que respondió:

“Hotel familiar es un establecimiento donde la habitación se suele pagar por día, si bien es humilde puede o no tener baño privado, pero nosotros en realidad trabajamos consiguiendo alojamientos en hoteles que muchas veces dicta mucho de poder llamarse familiares y en cualquier normativa que exista evidentemente no la cumple”.

Durante la entrevista se creó una confusión en la nominación de “Hoteles familiares”, el entrevistado no estaba al tanto de la Ordenanza Municipal 36136 que regula este tipo de alojamientos y que además está denominado por Categorías A-E. En el relevamiento de esta entidad no basaron esta Ordenanza ya que su trabajo de campo tuvo por objeto el de realizar un conteo de todos los hoteles que existían en la zona y el de realizar una observación directa tanto de las áreas de *front* como también las habitaciones de los hoteles. En este relevamiento se pudo concretar numerosas visitas a las habitaciones de los hoteles, es por ello que la entrevista que se realizó a esta oficina con el objetivo conocer su experiencia y que puedan describir el estado actual de los hoteles.

Cabe destacar que esta oficina de la Defensoría del Pueblo asiste y contiene al pasajero de hotel en el caso de que presenten algún inconveniente durante su estadía.

Los funcionarios de esta entidad conocen profundamente qué tipo de huéspedes pernoctan en estos hoteles del barrio. El entrevistador nombró a personas con bajos recursos, personas que presentan subsidios habitacionales y amparos por estar en situación de calle. Además nombro a personas del interior del país y de países limítrofes que al emigrar de su lugar de origen y optar por residir en la Ciudad de Buenos Aires, no tienen acceso a una vivienda formal y tienen que vivir en estos establecimientos por estadías muy prolongadas.

Acerca del subsidio habitacional, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

El departamento de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, es el organismo encargado de otorgar los subsidios las familias que se encuentran en situación de calle. Dicho otorgamiento tiene una duración de diez meses, y en el caso de que las familias sigan en la misma situación emergente se puede llegar a una acción de amparo¹³. En la visita al Departamento de Desarrollo Social ubicado en la calle México

12 Jefe de la Oficina de Orientación al Habitante del Ministerio Público para la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comunicación personal, 11 de agosto de 2013.

13 Acción de amparo: Es una vía preventiva que se utiliza cuando no existe otros medios para la protección de derechos individuales afectados. Se les otorga el amparo luego de haber cumplido el subsidio habitacional, cuando esta persona aún no se encuentra con un trabajo. (Manzelli, 2013).

1661 en el barrio de Monserrat, no se pudo llegar a concretar una entrevista. En el momento de la espera, para poder hablar con el funcionario encargado de los temas de subsidio, se pudo observar personas en discusión con otros funcionarios y lo que se logró escuchar era acerca de retrasos de pago y de problemas con los hoteles donde habitaban estas personas.

La única información que se pudo extraer de esta oficina fueron los requisitos para otorgar los subsidios y el mecanismo:

“Se trata del Otorgamiento de subsidios a familias en situación de calle, destinados para cubrir gastos de alojamiento o a cubrir toda índole de gastos emergentes, en los casos en que a los beneficiarios se les haya otorgado un crédito hipotecario del Instituto de Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o requieran del mismo para la obtención de una solución habitacional definitiva”. (Afiche, Departamento Desarrollo Social, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires)

Para la determinación del monto a otorgar, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- Composición de la familia, considerando en especial los casos de familias monoparentales a cargo de la mujer.
- Situación de empleo de los miembros del grupo familiar,
- Grupo familiar se encuentre compuesto por personas con capacidades especiales, menores en edad escolar, personas con enfermedades prolongadas y/o graves o mujeres en período de gestación,
- Ingresos per cápita,
- Cantidad de miembros que componen el grupo familiar, si se trata de un grupo familiar en situación de riesgo.

Algunos de los huéspedes que se hospedan en los hoteles familiares son personas que se encuentran en la vulnerable situación de calle. Los “Sin techo” una frase muy popular. Se llama así a hombres y mujeres que pernoctan en lugares públicos, que no cuentan con una vivienda aunque la misma sea precaria. Viven en los parques, las plazas, debajo de las autopistas y puntos clave de la capital.

El primer censo que realizó Desarrollo Social fue en el año 1997 el cual el total de la población SIN TECHO era de 1389 personas que pasaban la noche en espacios verdes, calles y avenidas, estaciones ferroviarias, hospitales y autopistas. Podemos ver que hace 16 años el censo que se realizaba a las personas en situación de calle no tomaban en cuenta a las que pernoctaban en alojamientos temporarios.

Actualmente, la única información oficial que se obtuvo desde el año 2011 es el censo de la población en situación de calle que indica que¹⁴ 17000 personas están en esta problemática.

Horacio Ávila, (director del hogar Monteagudo y de Proyecto 7) dice que la asistencia del subsidio habitacional es un máximo de 1200 pesos durante diez meses y es muy raro que den todo el dinero junto.

Así mismo Ávila comenta que algunas personas se van para la provincia donde existe menor cantidad de gastos y otros pagan una tarifa de 120 pesos por día si es que es una familia y cuando se acaba el subsidio nuevamente retoman las calles. Además se tiene una emergencia habitacional de 500 mil habitantes y más de 100 mil viviendas ociosas, que el gobierno las puede expropiar para destinarlas a una vivienda.

A raíz de esta problemática, las organizaciones sociales pidieron frente al congreso y exigieron al Gobierno Porteño que se apruebe la Ley 3706 que garantiza los derechos para las personas que se encuentran en situación de calle.

El primer Programa para la atención a personas en situación de calle se creó en el año 1985 en el cual se crea el Programa de atención en casos de emergencia Individual y familiar .Es ahí que a través de este programa se otorga alojamientos a hoteles por un plazo de 15 días. En el año 1997 se crea un programa para las personas SIN TECHO el cual no sólo les facilitaba un lugar para poder dormir en hogares o paraderos sino que contaba con un apoyo profesional de contención. Este programa alojaba a las personas en hoteles y daban prioridad a las mujeres con hijos que al pasar los 15 días de plazo que tenían en los diferentes hoteles de CABA, las llevaban a los hogares que existían en ese momento.

Esta modalidad de alojamiento transitorio en los hoteles que eran subsidiados por el Gobierno de la ciudad fue severamente cuestionado por otras entidades como la Defensoría del Pueblo y la Auditoría general de la Ciudad de Buenos Aires, ya que con los distintos relevamientos que realizaron desde que se creó el subsidio hasta el día de hoy, notaron que los hoteles se prestaban en condiciones de hacinamiento de familias numerosas, los dormitorios no coincidían con las dimensiones exigidas en la Ordenanza Municipal¹⁵, existían subdivisiones clandestinas, falta de higiene, proliferación de insectos, falta de provisión de ropa de cama y carencia de servicios de limpieza de habitaciones que deberían ser prestadas por los hoteleros (Resolución nº 1510/01 de Defensoría del Pueblo). Por esta problemática en el año 2002 se creó un programa para la Atención Familiar, el beneficio consistía en la entrega de un monto por única vez hasta Mil ochocientos pesos (\$1.800.-) por familias divididas en seis cuotas mensuales. En ese entonces el departamento de Desarrollo social se encargaba de conseguir los hoteles a los subsidiarios.

14 Datos recolectados de la entrevista a Daniela Camozzi, *Organización No tan distintas*, quien trabaja con mujeres en situación de calle. Info news. Recuperado el 03/06/2013.

15 Ordenanza N°36136 Art. 34,35 Hoteles con categoría A y B.

Numerosos hoteles fueron clausurados porque continuaban en condiciones deterioradas y a raíz de ellos se aprobó en el año 2004 el decreto N. 1234/GCBA/04 llamado “Programa de apoyo habitacional” para efectivizar a estas personas que se encontraban en hoteles que iban a estar en estado de clausura

Estas personas debían optar por retirarse del hotel dándoles un plus de 300 pesos por el término de seis meses o dándoles un cobro total de (\$5.000.-) para personas solas (\$15.000.-) para grupos familiares. Estos montos lo daban para que las personas tengan opción de darles facilidades de una vivienda fija.

Hasta el 2006 se fue modificando el Programa para personas en situación de calle e incorporando segmentos a este subsidio.

Dando toda la información acerca del mecanismo de entrega del subsidio que otorga el gobierno de la ciudad, también se logró escuchar otras voces que hablan sobre los problemas de administración y organización de los funcionarios de Desarrollo social:

Voluntaria A: “Por un lado se genera un plan de vivienda para darle a esta gente un subsidio, por el otro las circunstancias no están bien manejadas y el hotelero no quiere por más de que esta gente tenga su subsidio no los quiere porque se retrasan muchísimo en el pago a veces hasta tres meses se han retrasado los pagos. Atraso en el pago real, en el mal manejo que hace la gente, nos tenemos que hacer cargo de lo que pasa en los hoteles. Muchas veces esta gente viene de la calle con algún tipo de adicción ya sea alcoholismo o algún tipo de droga dependencia muchas veces hay peleas, hay desbordes y descontroles por lo cual han llegado a echar gente en un hotel”.

Ahora bien, debido a que la gente en situación de calle efectivamente acarrea algún tipo de problemas a la hora de la estadía en los hoteles, es que se tuvo en cuenta preguntar a los entrevistados en los hoteles acerca de la Admisión de las personas con subsidio habitacional. A continuación se revelarán dos respuestas, la primera que se realizarán 4 gráficos uno para cada respuesta, con el objetivo de informar si los hoteleros de las 4 categorías investigadas admiten a las personas con subsidio, si no admiten o si alguna vez tuvieron pero ahora decidieron no hacerlo.

Sólo dos hoteles no supieron contestar dichas preguntas. Los motivos que dieron estos hoteleros a la hora de contestar de que ya no admiten a estas personas fueron en algunos que el Gobierno de la Ciudad se retrasaba en los pagos de los subsidios, los hoteleros tenían que seguir cubriendo los costos de estos huéspedes y en algunos casos cuando la demora era mayor a tres meses decidían retirar a estos huéspedes.

Otros entrevistados expresaron que no se trataban de retrasos en el pago del subsidio sino en la manera de convivencia que tenían estas personas con el resto de los huéspedes del hotel.

“Esta gente siempre fue muy conflictiva, gente que tenía para el alcohol pero no para pagar la habitación, hay hoteles que sí los aceptan pero porque no les queda de otra”. (Hotel categoría B)

En algunos hoteles comentaron que estas personas se encuentran frecuentemente preguntando las tarifas y entrando a los diferentes hoteles del barrio para negociar y para preguntar si se los admite.

Uno de los hoteles de los empleados del hotel tipo B recordó una experiencia con una persona que se hospedaba en su hotel:

“Yo tenía mucha confianza con esta persona, había salido de la calle y el Gobierno finalmente le pudo otorgar el subsidio, lo aceptamos en el hotel. A los 3 meses me pide el favor de que le dé la factura antes de pagarme dando la excusa de que el Gobierno no le quería pagar ese mes. Por lo que le dimos la factura, me acuerdo que era arriba de 1500 pesos porque el señor vivía con su familia. Bueno, no solamente no me pagó lo que nos debía sino que ese mismo día que le di la factura sacó todas sus cosas, recibió la plata del Gobierno y prefirió estar con su familia en la calle pero con ese dinero. Eso pasa mucho”.

Acerca de las personas en situación de calle

En la investigación se quiso desde un principio saber cuáles eran las opciones de alojamiento que tenían estas personas. Defensoría del pueblo contestó:

“Las opciones para una persona que no tiene vivienda son: Ir a un parador que a las 8am te sacan o tramitar un subsidio habitacional que es por 10 meses, les dan la plata y esa persona tiene que gastar en vivienda. Ese monto que hoy oscila los 1500 pesos, se suelen gastar en estos tipos de hoteles. Obviamente saca la cuenta que 1500 pesos por mes, en realidad la tarifa actualizada es que tienen una banda. Ahora viendo está de 1600 a 1800 pesos entonces al ser así hay un análisis sobre la composición familiar, si es una familia sola, oscila en estos valores. Esto naturalmente cuando hay un aumento en el decreto los hoteles familiares reciben muchísimo de estos casos, aumentan también los precios que el mercado hacen que estén atados. Lo cierto que 1800 pesos por mes es menos de 100 pesos por día, imagínate la calidad de hotel que cobraría por menos de 100 pesos por día”.

El monto de 1800 pesos sería un dato actualizado que brindó Defensoría del pueblo,

si se puede visualizar los cuadros del capítulo anterior acerca de las tarifas, se puede comprobar que este segmento de la población sólo les podría alcanzar en hoteles a partir de la categoría “C”. Defensoría del pueblo además realizó una comparación valorable:

“Si vos vas a un camping lindo de cualquier lugar en el país te vale 50 pesos por día, entonces un pedazo de pasto vale lo mismo que una habitación en un hotel, muchas veces que está como está una cama arriba de otra. Y esa es la calidad de hotel que actualmente está en estas categorías que nombras. Estos hoteles son de baja categoría y de baja calidad que teóricamente solo se van a quedar 10 meses, a los 10 meses lo que nosotros hacemos muchas veces es reclamar que les renueven el subsidio en caso de no lograrlo, elevarlo la carpeta a juicio”.

La entrevistada A tuvo una experiencia similar, pero expresó que el hotel donde recurría para asistir a una familia no se encontraba en buenas condiciones y las funciones de limpieza de áreas públicas no se realizaban. Además de que comentó que los hoteleros brindan habitaciones más pequeñas a las personas con subsidio, debido a que los montos de los subsidios son inferiores a la tarifa real.

“A la gente que va con el subsidio como el subsidio es hasta este monto, y en general no cubre el verdadero valor siempre les dan las habitaciones más chicas porque la persona que puede pagar 300 pesos más pueden tener una habitación más grande. A veces no había lugar, siempre las habitaciones eran más caras, o sea nunca el subsidio les alcanzaba por lo mínimo las más baratas creo que estaban 300 pesos más del subsidio; yo me acuerdo que iba tramitando para una familia con un bebé recién nacido nació en el hotel, cuando ellos ingresaron era de 1200 pesos y 200 pesos de familia y les cobraban 50 pesos le faltaban 300 pesos, el salía a trabajar changa para pagar la diferencia, siempre era así”.

Este tipo de huéspedes como menciona está por una estadía medianamente corta, los otros huéspedes que viven en estos hoteles por tiempos más largos tienen que convivir con estas familias en situación de calle y muchas veces llegan a haberse conflictos en la convivencia. Como por ejemplo razones de organización de tareas de limpieza en áreas comunes (baños, cocinas.), seguridad de objetos tanto personales como objetos pertenecientes al hotel, etc.

“Comienzan los problemas internos en el hotel, por ejemplo por robo de ropa y el encargado del hotel está en el medio, entonces empieza una situación re desgastante para todos tanto para nosotros como voluntarios, para el encargado del hotel, para

las familias o sea es realmente desgastante no para de haber un conflicto atrás de otro y siempre a alguien terminan echando y siempre uno dice uhh que guacho lo echó pero si te pones en lugar del encargado analizas de que el tipo está tratando de tener una norma de vida donde la gente que está no tiene la misma codificación de normas, a veces no tiene ni para pagar tampoco. El encargado es de una sociedad de beneficencia, porque vive de sus hoteles, la verdad que es muy complejo y esto no perdura un año”.

Los conflictos ocasionados anteriormente dan resultado a que los hoteleros actualmente están muy informados de sus derechos de admisión. En esta última entrevista se pudo encajar muy bien con las respuestas de los hoteleros que no aceptaban a personas con subsidios.

Estrategia metodológica

La siguiente investigación tiene la característica de ser descriptiva cualitativa, basada en mediciones y en relevamientos in situs, e intentará identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. (Toyos, 2009)

Los datos empíricos se obtuvieron a través de entrevistas semiestructuradas presentadas bajo la modalidad de cuestionarios con el objetivo de tener datos relevantes, para poder comparar las características que tienen en relación con la Ordenanza reguladora de este tipo de alojamientos.

Se administraron a propietarios de hoteles y a algunos funcionarios públicos responsables de la problemática que abordamos. Se realizaron entrevistas a 21 hoteles, en siete de ellos las personas que se encontraban a cargo se negaron a atender al entrevistador. En sus argumentaciones expresaron que no estaban autorizados a brindar ninguna información, otros en cambio, manifestaron que eran los únicos a cargo de todas las tareas del hotel y que no disponían de ningún tiempo libre para responder. Entre los 14 hoteles restantes en los que sí pudo llevarse a cabo la entrevista, en términos generales, puede decirse que la carta de presentación elaborada por la Universidad de Palermo fue clave para obtener la confianza de los entrevistados. El tiempo promedio de cada entrevista fue de 15 a 20 minutos, lo que favoreció un buen clima ya que en ningún caso pidieron que se terminara antes porque tenían ocupaciones. El encuentro se llevó a cabo en los lobby de pie y/o en pequeñas oficinas cercanas a la puerta de ingreso del hotel. Sólo en uno de los alojamientos la entrevista se llevó a cabo en la vereda. En ninguno de los casos la visita pudo completarse con una observación directa de las instalaciones.

Acerca del instrumento para el trabajo de campo

La entrevista semiestructurada contó con 11 ítems, los 6 primeros eran preguntas cerradas que permitieron elaborar la ficha técnica de cada establecimiento, en ellas se registraba:

Nombre del hotel

Nombre del entrevistado

Cantidad de habitaciones

Cantidad de baños individuales y compartidos

Tipo de hospedaje

Cantidad de personal.

Respecto de las preguntas abiertas las mismas indagaban acerca de la descripción de las tareas del personal, la ocupación del hotel al momento de la entrevista, las características de los huéspedes, la aceptación del pago a través de subsidio y de la existencia o no de inconvenientes respecto del último punto.

Para la selección de los entrevistados se utilizaron canales formales e informales y se insiste una vez más en el hecho que la carta de presentación firmada por autoridades de la Universidad de Palermo facilitó el acceso y la atención de los hoteleros.

Respecto de la observación, en primer lugar se realizó una recorrida a pie por toda la manzana en la que se encontraban cada uno de los hoteles para registrar el tipo de comercio, las viviendas familiares, los espacios públicos, las líneas de transporte. Ahora bien, en el interior de los hospedajes la observación se vio restringida al entorno en que se realizó la entrevista (lobby/oficina) y desde allí lo que pudo observarse fue el ingreso y el egreso de algunos huéspedes.

Composición de la muestra

De los 14 hoteles entrevistados, 6 de ellos pertenecen a la categoría A, 3 a la categoría B, 2 hoteles a la categoría C, sólo un hotel de categoría D y 2 a la categoría E .

Acerca de las tarifas

El Art. 41 de la Ordenanza Municipal N°36136 dice:

“En todos los establecimientos comprendidos en la presente Reglamentación, deberán exhibirse a la vista del público, en lugar bien visible las tarifas registradas por la Dirección de Turismo, en todos los rubros que comprenden los servicios que preste el establecimiento”

Durante las entrevistas en la mayoría de los hoteles no se cumplía con este artículo. Cuando se les preguntó por las tarifas, unos decían que no estaban autorizados a informarlas a personas que no estén interesadas directamente en el hospedaje. Otros hoteles argumentaron que los competidores averiguan sus tarifas por lo que tampoco brindaron esa información.

En las categorías A, 2 de los 6 hoteles, presentan tarifas mensuales. Los entrevistados expresaron que se enfocan en estadías prolongadas. El hotel Hércules pacta sus tarifas por noche, en la visita el entrevistado no quiso decirlas, pero luego se pudo obtener la información a través de un llamado telefónico.

En la categoría B, un solo hotel presenta la tarifa mensual, en tanto los otros dos tienen tarifa diaria.

En la categoría C no se pudo lograr una respuesta ya que la persona entrevistada dudó en brindar la información. Lo mismo que se hizo con el hotel Hércules para averiguar las tarifas se hizo con el Hotel ABC, la persona que atendía informó dos tarifas pero cuando se trató de consultar más opciones, se mostró poco gentil.

Respecto de los hoteles de la última categoría, se puede decir que; el hotel Victoria del Prieto no quiso informar las tarifas ni personal ni telefónicamente, diciendo que no se encontraba autorizada a brindar dicha información. El Hotel Madrid III en la entrevista mencionó dos tarifas para 1 y 2 personas, pero luego de la conversación informó que en algunas habitaciones vivían parejas con 2 chicos, es decir que se trata de 4 huéspedes y no dos.

En síntesis se puede afirmar que el cuadro tarifario que debería estar expuesto y ser público no lo es, salvo en pocas excepciones. A la hora de requerir la información las respuesta de los hoteles son variadas, insisten que pueden brindársela solo a quienes efectivamente se van a hospedar y por último el valor de la habitación varía mucho aún entre los hoteles de una misma categoría.

Acerca de la ocupación, al momento de realizar la presente investigación

Durante las entrevistas todos respondieron a la pregunta acerca de los niveles de ocupación.

En los hoteles de la categoría A de las 186 habitaciones, 141 están ocupadas. En el caso de las 91 habitaciones de los hospedajes categoría B 57 están ocupadas. Para los hoteles de categoría C, las 75 habitaciones se encontraban ocupadas, así los señaló un entrevistado:

“Los hoteles en esta zona se encuentran colapsados, vas a darte cuenta que la mayoría tienen ocupación plena porque la gente vive allí”. (Hotel África, Categoría B)

Para el caso de las 29 habitaciones del hotel categoría D todas se encontraban con plena ocupación. Finalmente, 37 habitaciones de los hoteles de categoría E se encontraban ocupadas sobre un total de 49.

La tasa ocupacional en los hoteles tipo D, E tienen plena ocupación y sus huéspedes prolongan sus estadías entre 1 y 10 años.

En el hotel tipo D se habló con un huésped quien comentó que todas las personas que viven allí son familias que están desde hace muchos años, incluyendo niños que nacieron en ese lugar.

Relación empleados/cantidad de habitaciones

A medida que la categoría de los hospedajes baja en casi igual proporción, descende la cantidad de personal a cargo de todas las tareas. Cabe mostrar que tomando en cuenta las 186 habitaciones totales para los seis hoteles de la categoría A, se registraron 20 empleados lo que da un promedio de un empleado para atender a 9 habitaciones, siempre sabiendo que no puede informarse con precisión la cantidad de plazas ocupadas. Por el contrario, en los dos hoteles de la categoría C para un total de 75 habitaciones solo hay tres empleados y en el caso de los dos hoteles de la categoría E para 49 habitaciones se computó igual número de empleados, lo que arroja un promedio de un empleado por cada 25 habitaciones en el primer caso y un empleado cada 18 habitaciones para el segundo.

Los huéspedes de hoteles familiares

En la entrevista realizada al responsable de la oficina de Orientación al habitante de la Defensoría del Pueblo el Licenciado Martin Cormick caracterizó a la población que se hospedan en los hoteles del barrio como hombres y mujeres que al no poder afrontar las exigencias formales para alquilar una vivienda, recurren a este tipo de alojamientos.

“Creo que entran en este segmento cualquier persona que tenga dificultades con el mercado formal, lo más grave es que los precios no son diferentes, lo más grave es que vivir en un dos ambientes, porque tenéis garantía, alguien que te ayude con los recibos de sueldo termina siendo igual de barato o de caro que vivir en estos lugares”.

En la visita, los hospedajes tipo A coincidieron en que la mayoría de sus huéspedes proviene de países limítrofes: Bolivia y Paraguay, otros llegan de Centroamérica: República Dominicana. Las personas jubiladas también componen un segmento importante en este tipo de hoteles. En uno de ellos el entrevistador expresó que la mayor parte de sus huéspedes son jubilados y que además de recibir su jubilación reciben un tipo de subsidio del Estado.

En dos hoteles, los entrevistados contaron que se alojan muchos médicos de países limítrofes que están realizando su especialidad o esperando sus papeles de convalidación de título, se hospedan temporariamente hasta obtener su matrícula y contar con una garantía para alquilar un departamento.

Fue valiosa la información que brindó la propietaria de un hotel tipo A:

“Mira, los pasajeros que están aquí han cambiado muchísimo, antes eran pasajeros turistas más por esta zona que estamos cerca de la estación de tren. Los policías ahora solo están en la plaza y por estas calles alrededores ya no pasan, te puedo decir que mi hotel tiene de todo: me ha tocado gente conflictiva piro maniaca, han venido gente del Moyano¹⁶, yo me he convertido trabajando aquí en una asistente social por así decirlo, Extranjeros raros pero bueno, mientras que acá adentro no hagan nada y me cuiden... Obviamente tengo derecho de admisión y ya no dejo entrar a cualquiera”.¹⁷
(Propietaria Hotel Categoría A)

La propietaria del hotel expresó el cambio que tuvo el barrio de Constitución a través del tiempo y el impacto que esos cambios produjeron también en las características de la población. Se trata de la única responsable del hotel que habló del derecho de admisión.

En otro hotel tipo A, el encargado comentó que en su establecimiento tiene estadias cortas debido a que las tarifas son pactadas por noche. Las personas que se hospedan en este hotel generalmente pertenecen al conurbano bonaerense quienes pernoctan los fines de semana con el fin de pasear por la capital. En cambio, otros se hospedan los días de semana cuando salen de trabajar muy tarde y no pueden coincidir con el último horario de salida de los trenes. Así también coincidió con este último tipo de pasajero un empleado de hotel tipo B, diciendo que se hospedan personas del conurbano que necesitan realizar algún tipo de trámite en la capital.

En todos los hoteles visitados tipo B se asemeja en que se hospedan personas de países limítrofes y del interior del país.

Uno de los entrevistados comentó que tienen muy bien definido su público, trabajan con empresas de transporte de larga distancia, pactando tarifas especiales para este tipo de segmento. Además de estas empresas del rubro transporte, trabajan con empresas de telefonía móvil brindándoles hospedaje a los trabajadores operarios del interior quienes realizan proyectos de mediana prolongación en la Ciudad de Buenos Aires.

Otro hotel visitado que pertenece a la misma categoría señaló que las estadias son prolongadas debido a que viven familias del interior con sus hijos y que se trata de personas que no tienen acceso a una vivienda formal.

En los dos hoteles tipo C los entrevistados coincidieron que sus huéspedes están conformados por familias con hijos, sus nacionalidades son Peruanos, Dominicanos, Paraguayos, etc.

En el hotel tipo D el responsable comentó que las personas que se hospedan provienen de República Dominicana y Brasil entre otros.

16 Se trata de un Hospital público neuropsiquiátrico de la zona de Barracas que lindante a Constitución.

17 A petición del entrevistado a información expuesta no se revelará ni el nombre del hotel ni de la persona.

En la última categoría señalaron que la mayoría de los huéspedes son hombres separados, con estadías prolongadas. Por otro lado el propietario del hotel tipo E nos describió a personas del interior con estadías muy prolongadas, más de 10 años en el hotel.

Para sintetizar y realizar una mejor comprensión de lo expuesto se agruparán los tipos de huéspedes de acuerdo con:

- *Lugar de origen (Fig. 3)*
- *Lugares de procedencia dentro de la Argentina (Fig.4)*
- *Segmentos huéspedes (Fig.5)*

De los 14 hoteles entrevistados, 6 de ellos pertenecen a la categoría A, 3 a la categoría B, 2 hoteles a la categoría C, sólo un hotel de categoría D y 2 a la categoría E, según Ordenanza Municipal N°36136/80, vigente aún en el momento de realizar las entrevistas.¹⁸

En el conteo se tuvo en cuenta un total de los 20 hoteles ya que algunos hoteles que no quisieron respondernos las preguntas de entrevistas, se pudo al menos extraer esta información por parte de empleados y un pasajero.

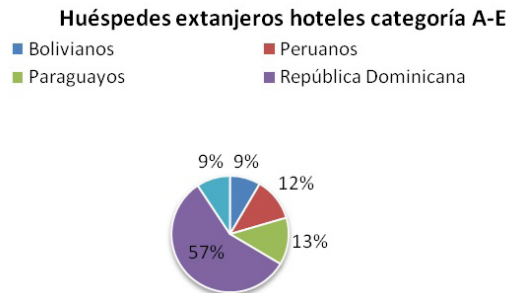


Figura 3. Diseño de la investigación. Fuente: elaboración propia.

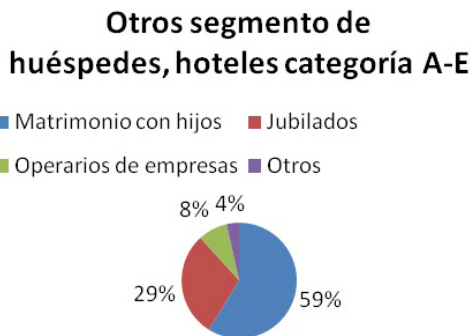


Figura 4. Diseño de la investigación. Fuente: elaboración propia

¹⁸ La Ciudad Autónoma de Buenos Aires regula desde julio de 2013 los alojamientos turísticos mediante la Ley 4631/13, definiendo en el art. 10, las categorías. Cabe destacar que al momento de las entrevistas aún no se encontraba en plena vigencia.

Huéspedes Argentinos Hoteles categoría A-E

- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Conurbano bonaerense
- Interior

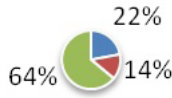


Figura 5. Diseño de la investigación. Fuente: elaboración propia

Acerca de lo observado durante la visita

En los hoteles categoría A se pudo notar que los servicios al pasajero eran mayores que los brindados por otros hoteles. Uno de ellos, brinda el servicio de Wi-fi en todas sus instalaciones y botón antipático, entre otros servicios. En dos de los 6 hoteles tipo A, el lobby no se estaba en buenas condiciones, el pequeño living que componía el ambiente se encontraba deteriorado, las paredes de uno de los hoteles estaban empapeladas y debido a la humedad el revestimiento se encontraba deteriorado y envejecido.

En la mayoría de estos establecimientos se observa que la fachada es antigua. Para entrar al hall o lobby principal hay que subir escaleras muy altas. Uno de los hoteles tipo B tenía una pequeña recepción en la mitad del camino de la puerta al pasillo que da a las habitaciones, el lugar era muy oscuro, sin ventilación donde trabaja la persona encargada de recepción.

En la visita a uno de los hoteles tipo C, se pudo observar una oficina muy amplia donde había un escritorio y sobre el mismo se hallaba abundante documentación. La entrevista del otro hotel tipo C se realizó en la vereda, se habló con la portera y encargada del establecimiento quien comentó que su tarea era el de permanecer el mayor tiempo posible en el exterior ya que la zona y sobre todo la calle en que se encontraba el lugar es muy conflictiva. Al frente del hotel se pudo observar grupos de adolescentes que se encontraban consumiendo bebidas alcohólicas. En el hotel visitado tipo D se realizó en la vereda, este hotel no presenta el nombre de hotel en su fachada. En la misma calle se encuentran dos hoteles de iguales características con carteles que sólo dicen “Habitaciones disponibles”.

Conclusión

La fisonomía del barrio de Constitución ha cambiado fuertemente en los últimos 10 años. Los huéspedes habituales de la zona eran turistas, pero con la construcción de la

nueva terminal de ómnibus de Retiro esta población se modificó y se produjo un marcado descenso de turistas y un incremento de otros huéspedes cuya permanencia es, en general, más prolongada que la de un turista.

Ante este nuevo tipo de requerimiento hotelero la oferta se vio obligada a cambiar y los propietarios de los alojamientos comenzaron a adaptar las condiciones de albergue para este nuevo segmento. No solo debieron aceptar un nuevo pasajero y residente, sino que debieron realizar un camino de transformación de los espacios. Esta década, trajo a los hoteles viajantes, operarios, familias enteras que abandonaban sus pueblos y ciudades del interior del país en busca de mejores oportunidades laborales, a hombres y mujeres de los países limítrofes que también llegaron a la Argentina buscando una mejor oportunidad de vida y/o el acceso a los servicios públicos de salud.

Las habitaciones sufrieron las modificaciones que esta nueva población requería de acuerdo con sus posibilidades económicas y el espacio que en sus orígenes debió ser para dos o tres pasajeros, terminó acogiendo al doble de personas. Finalmente, hospedajes para personas adultas se convirtieron en la residencia prolongada de familias enteras.

Tal como se desprende de la voz de los entrevistados, los nuevos huéspedes que por su condición socio económico no acceden a una vivienda formal (ni en propiedad ni en alquiler) deben aceptar las condiciones existentes. Los propietarios no cumplen entonces con las mejores en la prestación del servicio, de allí que el hacinamiento es la característica que sobresale:

“Nosotros en realidad trabajamos consiguiendo alojamientos en hoteles que muchas veces distan mucho de poder llamarse familiares y en cualquier normativa que exista, evidentemente no la cumplen. Donde en cada pieza hay muchas camas, existe un hacinamiento importante ni hablar que alguna tiene baño privado”. (Cormick, 2013)

Otro grupo que recurre a estos hoteles está conformado por personas o familias que se encuentran en situación de calle y al que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, le otorga un subsidio habitacional por diez meses o más. Al ser este sector el más vulnerable, los hoteleros los relegan a las habitaciones que no se encuentran en condiciones adecuadas.

Pero no solo cambiaron los huéspedes sino también las características de la zona, descrita por muchos de los empleados y propietarios entrevistados como calles conflictivas, plazas custodiadas, vecindarios “pesados”, Una zona que vio también aumentar la presencia de alojamientos para el comercio sexual, oferta que es común observar en esas cuadras a todas horas del día.

En todas las categorías hoteleras tenidas en cuenta en esta investigación, pudo notarse una clara división de la oferta. Por un lado, hoteles que brindan servicio diario y que se resisten o niegan a pactar tarifas mensuales, a hospedar gente con estadía prolongada o

recibir familias. Estos alojamientos se encuentran en mejores condiciones edilicias y de higiene, cumplen con el servicio de limpieza de las habitaciones y exhiben a primera vista las tarifas que ofrecen. Del mismo modo cuelgan de las paredes o están sobre los mostradores la documentación oficial (AFIP; Habilidad municipal, Categoría, Capacidad).

Por otro lado, están los alojamientos que pactan sus tarifas mensuales, y en algunos de ellos no se encuentran exhibidas. En la entrevista a la Defensoría del Pueblo se pudo comprobar la informalidad respecto de las tarifas de estos hoteles:

“Acá en estos hoteles es solo un llamado telefónico que nosotros hacemos y preguntamos ¿cuánto está la habitación? Los hoteleros responden primero ¿Para cuántos serían? O sea, al ser un mercado tan informal, no hay un precio real. Nosotros estamos haciendo un relevamiento para actualizarlo, lo cierto es que si tuviéramos más tiempo podríamos realizar un llamado telefónico a estos hoteleros hoy y hacer además que otra persona llame por ejemplo la otra semana y le podrían pasar dos tarifas distintas”.(Cormick 2013)

Además del tema de las tarifas, este tipo de hoteles brinda solo el servicio de alojamiento y entrega a los huéspedes un set de sábanas y una almohada, pero no realiza la limpieza de las habitaciones sino solamente la de los espacios comunes. En ese sentido, parece tratarse más bien de una vivienda múltiple y común o “conventillo” que de un servicio de hotelería.

Se intentó en estas líneas cotejar la normativa y el efectivo cumplimiento de la misma. Puede concluirse que el comportamiento de los propietarios es discrecional respecto de las normas, a fin de obtener los mayores beneficios comerciales. Esto deriva en su cumplimiento parcial de la norma o dicho de otro modo, en su transgresión. Habitaciones superpobladas a pesar de su cubaje, incumplimiento de la cantidad de baños en relación con las plazas, falta de mobiliario, como por ejemplo los placares, ausencia de heladeras en las cocinas, número reducido de personal para tareas de limpieza, etc., son algunas de las normas que estas personas violan.

En cuanto al control del funcionamiento de estos hoteles por parte de las autoridades competentes (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires), funcionarios de la Defensoría del Pueblo e intermediarios de ONGS señalan categóricamente que este importante y necesario rastreo no se realiza.

Mis vivencias

El trabajo de campo, la recorrida de la zona de Constitución, las entrevistas con responsables y propietarios de hoteles, con funcionarios de la Defensoría del Pueblo, con miembros de ONGS, la observación directa de los hoteles constituyeron para mí una experiencia valiosa e inédita como cierre de carrera.

En toda mi experiencia universitaria, estudié acerca de hoteles con categoría de “estrellas” y el organigrama por departamento. Cada materia de la carrera se ocupaba de uno de ellos. Esta investigación en cambio, giró en torno de los hoteles inferiores a una estrella, de allí que a partir del trabajo de campo pude tomar contacto con un personal dinámico que realiza diferentes tareas como por ejemplo: recepción, housekeeping, reservas, entre otras, rasgo que no se da entre el personal de los hoteles estudiados en estos cinco años.

En la realización del trabajo de campo me enfrenté con situaciones difíciles, de las que tuve que aprender porque no estaba preparada. Muchos de los entrevistados no estaban dispuestos a brindar la información solicitada y no contaba con recursos para modificar dicha situación. Por otra parte, una vez que tuve todas las entrevistas semiadministradas completas me di cuenta que debí haber incorporado otras preguntas que me hubieran permitido arribar a conclusiones más precisas. Lamentablemente, esa entrevista no fue chequeada en campo para poder pulirla y fue su versión original la que emplee en el trabajo de campo. Lo que faltó profundizar fue la composición de las habitaciones, las cifras de huéspedes al momento de la entrevista, la cantidad de personas que comparten efectivamente un baño, etc. Por eso, para realizar los gráficos estadísticos se calcularon cifras estimadas.

Comencé a confeccionar el trabajo de investigación haciendo hincapié en las personas que se encuentran en situación de calle. Para ellos realicé una entrevista con voluntarias de ONG que las asisten. Sus relatos dan cuenta de cómo viven estas personas y que problemáticas afrontan. Fue a partir de allí y de esa inquietud que organicé el presente trabajo de investigación. Sin embargo, cabe señalar que aquel no pudo ser el tema principal de mi trabajo final de grado, sino solo un capítulo final. Ello fue así porque se me señaló que aquel objeto de investigación estaba fuera del tema de la carrera de Hotelería, aunque sí pude dedicarle unas páginas.

Como ya señalé al principio de este informe, la carta otorgada por la Universidad, fue de gran utilidad. Algunas de las personas a cargo de los hoteles tuvieron más confianza a la hora de responder las preguntas. En los casos de hoteles que no pude concretar las entrevistas, sí logré realizar observaciones que fueron muy valiosas.

También quiero expresar que durante todas mis visitas al barrio de Constitución, me encontré recorriendo calles de un barrio donde hay una oferta de trabajo sexual en la vía pública, un consumo de sustancias prohibidas también a la vista del transeúnte, situaciones que me obligaron a tener el máximo de los cuidados.

Referencias

- Tiempo Argentino- INFOnews. (3 de junio de 2013). *Reclaman a la Ciudad reglamentar una ley para personas sin techo*. Buenos Aires. Obtenido de <http://tiempo.infonews.com/mobile/tiempo/notas/infonews/79268.php>.
- Acerenza, M. (2004). *Marketing hotelero*. México: Trillas.
- Aires, P. B. (28 de enero de 2012). *Crece en la Ciudad el número de personas en situación de calle*. Recuperado el 15 de Agosto de 2013, de <http://parabuenosaires.com/crece-en-la-ciudad-el-numero-de-personas-en-situacion-de-calle/#.UnWP1fWxOZ>
- Argeri, S. A. (1985). *Contrato de Hospedaje*. . La Ley.
- BBC Mundo.com. (22 de Agosto de 2001). *Perfil de la Deuda Argentina*. Obtenido de http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/latin_america/newsid_1504000/1504245.stm
- Cormick, M. (septiembre de 2013). *Jefe de la Oficina de Orientación al Habitante (MPD-CABA)*. (M. C. Chacón, Entrevistador)
- D'Onofrio, P. (2005). *La gestión de hoteles. Mensaje para la gestión hotelera*. Buenos Aires: Autores Editores.
- Degiusti, D. (s/f). De la Rúa: "Un liderazgo débil en tiempos de crisis" (1999-2001). *Revista N°11 "INSTITUCIONES Y PROCESOS GUBERNAMENTALES VII"*. Obtenido de <http://www.revcienciapolitica.com.ar/num11art9.php>
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (AGOSTO de 2013). *Atención social inmediata. Atención para familias en situación de calle*. CABA. Obtenido de http://www.buenosaires.gov.ar/areas/des_social/atencion_inmediata/familias_calle.php?menu_id=23350
- Ley n° 4631. (4 de julio de 2013). *Regulación DE ALOJAMIENTOS Turísticos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CABA: <http://www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley4631.html>.
- Ley N°18828. (1970). *Ley Nacional de Hotelería*. Argentina.
- Manzelli, M. (22 de Agosto de 2013). *Legislación Hotelera Turística*. (M. C. Chacón, Entrevistador)
- Marcús, J. (2005). *Del conventillo a los hoteles- pensión*. Buenos Aires: 5° Jornadas de Jóvenes Investigadores – IIGG-UBA.
- Ordenanza N°36136 de Alojamientos Turísticos. (octubre de 1980). Buenos Aires.
- parabuenosaires.com. (28 de enero de 2012). *Parabuenosaires.com*. Obtenido de <http://parabuenosaires.com/crece-en-la-ciudad-el-numero-de-personas-en-situacion-de-calle/>

- Piramide de Kelsen. (2011). En J. Ramos , *El Imperio del Derecho*. Obtenido de <http://iusuniversalis.blogia.com/2011/022402-piramide-de-kelsen.php>
- Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires /Defensoría; Oficina de orientación al Habitante. (NOVIEMBRE de 2009). Relevamiento de Hoteles de la Ciudad de Buenos Aires. CABA. Obtenido de http://defensoria.jusbaires.gov.ar/attachments/1801_Relevamiento%20hoteles%20Oficina%20de%20Orientaci%C3%B3n%20al%20Habitante.pdf
- Quiroga G, A. G. (Productor), & Quiroga, A. (Dirección). (2013). Hoteles del Barrio de Constitución CABA [Película]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=YDMCeB281jI>
- Rolleri, M. (3 de Agosto de 2013). *Reclaman a la ciudad reglamentar una ley para personas sin techo*. Reclaman a la Ciudad reglamentar una ley para personas sin techo. Buenos Aires, CABA, Argentina. Obtenido de http://www.infonews.com/autores/30/mariana+rolleri/?id_autor=30&p=1
- Toyos, M., & Massafra, M. (2009). *Cómo escribir una Tesis en Turismo*, esquema metodológico. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Vacatello, L. (septiembre de 2001). Una aproximación diagnóstica de la problemática habitacional de los hoteles y pensiones ubicados en los barrios de Balvanera y Recoleta. *Centro de Documentación de Políticas Sociales, Documento N°25*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/des_social/documentos/documentos/25.pdf
- Viegas, J. W. (2004). La categorización hotelera en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *The international forum of travel and turism advocates en www.iftta.org*. 16th Congress IFTTA.
- Wasylyk Fedyszak, M. (6 de octubre de 2012). *Indymedia Argentina Centro de Medios Independientes*. Obtenido de Argentina Indy Media: <http://argentina.indymedia.org/news/2012/10/822457.php>

