



EXPTE. D 307

109-10



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

RESUELVE

Dirigirse al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, para que a través del organismo que corresponda, informe a ésta Cámara de Diputados, a la brevedad, sobre distintos aspectos, relacionados con la Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires, la que tiene por objeto brindar pautas uniformes y mínimas tendientes a otorgar un piso desde donde parta tanto la orientación al empresario que requiere de una referencia para utilizarlo como marco de competitividad sobre la que instrumentará su actividad, como a los usuarios para utilizarlo en los procesos de comparación para su evaluación, a saber:

- 1) Procedimiento que se llevará a cabo para relevar la información correspondiente de cada uno de los alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros de la Provincia de Buenos Aires.
- 2) Organismo o repartición de su dependencia, a través del cual se realizarán todas aquellas verificaciones o auditorias que estime necesarias para constatar que la información declarada por los propietarios de cada uno de los establecimientos, corresponde a la categoría asignada.
- 3) Periodicidad con el que se efectuarán actividades de contralor de la calidad en la prestación de servicios, así como de las cualidades y condiciones edilicias, de los establecimientos declarados.
- 4) Parámetros establecidos para una supuesta sanción, en el caso que exista una reducción o disminución de la prestación convenida por el prestador al recategorizarse.
- 5) Metodología aplicada para determinar el criterio de puntuación establecido en el listado de Servicios e Instalaciones para la categorización de un nivel SUPERIOR.
- 6) Se revele quiénes han participado en la construcción de los estándares de categorización.


A. S. ANA de OTAZÚA
Diputada Provincial
Bloque Frente Coalición Cívica
H. Cámara de Diputados



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados



FUNDAMENTOS

Partiendo de que el turismo es una actividad económica generadora de riqueza, debemos coincidir en que la actividad está dirigida a la prestación de servicios para responder a las expectativas y deseos de los consumidores, de donde la forma y condiciones que tengan los establecimientos está directamente relacionada con la satisfacción de la demanda. En esta idea podemos decir que la calidad del servicio tiene vínculo tanto con el estado del establecimiento, como con su infraestructura, muebles, artefactos, ropa blanca, personal, etc. que es en definitiva lo que se procura medir a la hora de categorizar un establecimiento.

Cuando se establece que a un establecimiento le corresponden una cantidad determinada de estrellas en definitiva se está diciendo que tiene un nivel de servicios determinado a partir de una medida previamente establecida, esto lleva a que el turista o consumidor tenga un parámetro a la hora de elegir la concurrencia a tal o cual establecimiento. No se trata de un premio o un castigo, sino de una pauta de calidad, que permita a aquellos que nunca han ingresado al establecimiento tener un parámetro previo y así elegir según su propia expectativa.

Un error común al requerir una categoría lleva a pretender la categorización por encima de las referidas pautas, por lo que a la hora de la prestación real del servicio lo ubica en un escalón menor a la expectativa que tenía el turista por ese establecimiento, consecuentemente repercutirá en forma negativa a la hora de medir el grado de satisfacción y de la recomendación que este turista podría hacer a terceros.

Lo importante es que la persona que contrata el servicio, compre realmente lo que le están vendiendo. Esto sin duda, contribuirá, no sólo al establecimiento turístico en cuestión, sino también a todos los establecimientos turísticos hoteleros y extrahoteleros porque crea confianza en la gente que utiliza estos servicios, de esta manera las informaciones pasan a ser totalmente verdaderas de acuerdo a estándares previamente pautados. Y sólo así, es que el pasajero vuelve, que sin duda es lo que necesita el sector, que el pasajero siempre regrese y esté satisfecho de lo que ha contratado.

Así también, es necesario ejercer una actividad de contralor a través de auditorias ejercidas por el organismo o dependencia que corresponda, de manera tal, se verifique que el establecimiento presta sus servicios de acuerdo



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

a las pautas previamente establecidas en la categoría asignada, dependiendo del grado de satisfacción manifestado por el usuario.

Destacando además, la importancia de una recategorización que abarque a todo tipo de alojamientos, ya sean hoteles, hostels o alojamientos de carácter más informal, que vienen incrementándose en los destinos turísticos del interior bonaerense durante las temporadas altas, cuando los hoteles ven desbordada su capacidad.

Es entonces que, con certeza, de compartir los objetivos basados en una reclasificación y recategorización de establecimientos turísticos hoteleros y extrahoteleros de la Provincia de Buenos Aires, es que solicitamos el apoyo de los señores legisladores a la presente solicitud.

A.S. ANA OTAZÚA
Diputada Provincial
Bloque Frente Coalición Cívica
H. Cámara de Diputados