



**Facultad de Ciencias Económicas**

**Trabajo Final de Carrera**

**Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a  
los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el  
contexto de la Pandemia de COVID-19**

**Argentina, 2022**

**Alumna: Inés Clerici Quinn**

**Matrícula: 23.255**

**Tutora: Lic. Laura Garcilazo**

**Carrera: Licenciatura en Hotelería (308)**

## **Agradecimientos**

*A mi mamá y a mi papá por el apoyo de siempre en todos mis proyectos.*

*A mí hermano Cristián por su paciencia para llevarme en su auto a realizar el trabajo de campo, en momentos de restricciones al uso del transporte público.*

*A las/los docentes de la carrera por su guía durante la carrera y a mis compañeros por el recorrido que hicimos juntos.*

*A mis amigas que ayudaron con su aliento.*

*A la "Universidad de Belgrano", por haber implementado la modalidad virtual durante el año 2020 de pandemia para que pudiéramos cursar sin interrupciones las materias.*

*A mi tutora Laura por su impulso y acompañamiento.*

*A cada entrevistado, por la buena predisposición e información generosamente brindada.*

## **Resumen**

El "Hotel Boutique" es considerado una de las nuevas modalidades de alojamiento surgidas hacia finales del siglo XX, tratándose de un concepto relativamente moderno en la República Argentina, con su desarrollo y mayor auge entre 2005 y 2015.

Se busca aquí analizar el estado y las condiciones de este tipo de establecimientos en la Ciudad de Buenos Aires, capital de la Argentina, a 2021, describiendo el impacto que sufrieron como consecuencia de la Pandemia del COVID-19 declarada en el año 2020, con especial enfoque en los protocolos sanitarios para alojamientos turísticos emitidos por las autoridades nacionales, provinciales y municipales.

El trabajo se organiza de la siguiente manera: se comienza por describir y caracterizar esta modalidad hotelera, luego se procede a reseñar la cronología y medidas extraordinarias que se toman en el país y que impactan directamente sobre el sector. Se continúa con un estudio de los Protocolos Sanitarios para Alojamientos Turísticos emitidos por las autoridades nacionales y provinciales ya que se analiza la posibilidad de su efectiva implementación en esta modalidad hotelera.

Por último, se profundiza el estudio a través de visitas pautadas en este contexto a los Hoteles Boutique "Cassa Lepage Art Hotel" y "CasaSur Recoleta Hotel" de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de profundizar en sus características y en las problemáticas que enfrentan en la actualidad.

**Palabras Clave:** Hoteles Boutique. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Pandemia COVID 19. Protocolos Sanitarios.

## Índice

<b>Resumen</b>	<b>2</b>
<b>Capítulo I: Introducción</b>	<b>7</b>
1.1: Lugar y Tiempo	7
1.2 Presentación y Formulación del Problema	8
1.3 Objetivo General	10
1.4 Objetivos Específicos	10
<b>Capítulo II: Antecedentes o Estado actual del conocimiento</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo III: Marco Teórico</b>	<b>12</b>
3.1 El Turismo y la Hotelería	12
3.2 Breves antecedentes de la hotelería	13
3.3 Nuevas Modalidades de Alojamiento en la actualidad	15
3.4 Hotel Boutique: Características	16
3.5 Orígenes y Expansión	19
3.6 Hotelería Boutique en la Ciudad de Buenos Aires	22
3.7 Marco Legal de Alojamientos Turísticos en la Ciudad de Buenos Aires.	29
3.8 Clubes de calidad	33
<b>Capítulo IV: Breve reseña de medidas extraordinarias con fines sanitarios que impactan en la operatividad del sector.</b>	<b>35</b>
4.1 Año 2020	36
4.1.1 Aislamiento en hoteles	37
4.1.2 Hoteles de CABA habilitados para fines no turísticos	39
4.1.3 Hoteles de CABA autorizados a recibir turistas de países limítrofes	39
4.2 Año 2021	40
<b>Capítulo V: Diseño Metodológico</b>	<b>42</b>
5.1 Tipo de Investigación	42

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

5.2 Delimitación de la Muestra	42
5.3 Unidad de Información	43
5.4 Instrumentos de Medición	43
<b>Capítulo VI: Recopilación y Análisis de Datos</b>	<b>45</b>
6.1 Datos obtenidos de la Observación directa del ambiente físico	45
6.2 Datos obtenidos de los Protocolos sanitarios	50
6.3 Datos obtenidos a través de entrevistas	55
6.3.1 Entrevistas a representantes de entidades clave	56
6.3.2 Entrevistas a representantes de marcas de posicionamiento de la modalidad boutique	57
6.4 Datos obtenidos de la visita a los "casos testigo".	60
6.4.1. Cassa Lepage Art Hotel	60
6.4.2 CasaSur Recoleta Hotel	65
<b>Capítulo VII: Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>Capítulo VIII: Bibliografía</b>	<b>73</b>
<b>Anexos</b>	<b>78</b>

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 <b>Fachada de “Blakes Hotel”</b> . Fuente: <a href="http://www.blakeshotels.com">www.blakeshotels.com</a> .....	19
Ilustración 2 <b>Habitación de “Blakes Hotel”</b> . Fuente: <a href="http://www.blakeshotels.com">www.blakeshotels.com</a> .....	19
Ilustración 3 <b>Fachada de “Morgans Hotel”</b> . Fuente: <a href="https://morgans-new-york-hotel.at-hotels.com">https://morgans-new-york-hotel.at-hotels.com</a> .....	20
Ilustración 4 <b>Lobby de “Morgans Hotel”</b> . Fuente: <a href="https://morgans-new-york-hotel.at-hotels.com">https://morgans-new-york-hotel.at-hotels.com</a> .....	20
Ilustración 5 <b>Establecimientos según tipo y categoría por año en CABA-</b> Fuente: Elaboración Propia en base a datos del INDEC (2016-2021) .....	23
Ilustración 6 - <b>Clasificación y categorización de alojamientos turísticos en CABA-</b> Fuente: Ley 4631 art 10 (t.o. por art 3 de la ley 4701) Publicada en Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires Nº 4279 del 14/11/2013.....	30
Ilustración 7 <b>Restaurantes con mesas sólo en el exterior en calle Costa Rica (Palermo Soho) al 20 de abril de 2021</b> . Foto propia.....	46
Ilustración 8 <b>Ex “1555 Malabia House” al 18/04/21</b> . Foto propia .....	47
Ilustración 9 <b>Aviso en fecha 02/06/2021</b> . Fuente: página web de “Fierro Hotel Boutique” ..	47
Ilustración 10 <b>Aviso en fecha 02/06/2021</b> . Fuente: página web de “Hotel Mío Bs As” .....	48
Ilustración 11 - <b>Fachada de “Cassa Lepage Art Hotel” y su restaurante “Puerta del Inca”</b> - Foto propia .....	60
Ilustración 12 <b>Terraza del 2do piso de “Cassa Lepage Art Hotel”</b> . Foto propia.....	61
Ilustración 13 <b>Recepción y espacios comunes de Cassa Lepage Art Hotel</b> . Foto propia	62
Ilustración 14 <b>Habitación DBL Suite "Cassa Lepage Art Hotel"</b> Foto propia .....	62
Ilustración 15 <b>Fachada de “CasaSur Recoleta Hotel"</b> Foto propia .....	65
Ilustración 16 <b>Recepción de "CasaSur Recoleta Hotel"</b> Foto propia .....	66
Ilustración 17 <b>Espacio de cata de vinos "CasaSur Recoleta Hotel"</b> Foto propia .....	67
Ilustración 18 <b>Cartel "No dejemos de cuidarnos" en mampara de recepción de "CasaSur Recoleta Hotel"</b> Foto propia.....	68
Ilustración 19 <b>Elemento provisto por el hotel</b> . Fuente: <a href="http://www.casasurhotel.com">www.casasurhotel.com</a> .....	68
Ilustración 20 <b>Declaración Jurada de “CasaSur Recoleta Hotel” obtenida en recepción</b> .....	69

### **Abreviaturas**

AHTRA o AHT: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina

AHRCC: Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés

ASPO: Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio

CABA: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

CAT BAIREs: Cámara de Turismo de la República Argentina

DISPO: Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio

EOH: Encuestas de Ocupación Hotelera

EOHMC: Encuesta de Ocupación Hotelera en el marco de la COVID-19

EPP: Elementos de Protección Personal

ETI: Encuestas de Turismo Internacional

GCBA: Gobierno Ciudad de Buenos Aires

INDEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos

OMS: Organización Mundial de la Salud

OMT: Organización Mundial del Turismo

## **Capítulo I: Introducción**

### **1.1: Lugar y Tiempo**

El presente trabajo de investigación fue realizado en una situación con escenarios inéditos, ya que cuando se iba a dar comienzo al curso de las asignaturas del primer cuatrimestre del año 2020, entre ellas “Trabajo Final de Carrera” que fija el marco para la elaboración del presente, ante el avance del brote de CORONAVIRUS COVID-19 originado en China, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara el 11 de marzo de 2020 a esta situación como Pandemia.

Se adoptan medidas a escala internacional con fines sanitarios que implican restricciones de circulación, suspensión de eventos masivos, viajes internacionales y cierre de fronteras. La situación es impactante, en cuestión de días las ciudades quedaron vacías, desoladas, sin transeúntes.

En la República Argentina se toman medidas. Se dicta el Decreto 297 del 19 de marzo de 2020 donde se establece que, con el objetivo de proteger la salud pública, para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él, se aplicará la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” (ASPO) por un plazo determinado, durante el cual todas las personas deberán permanecer en sus residencias habituales o en el lugar en que se encuentren y abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo. La medida se va prorrogando. Se llegan a completar en el país 179 días de ASPO.

Asimismo las clases presenciales de la educación pública fueron suspendidas en los niveles primario y secundario, las Universidades públicas y privadas comienzan a suspender actividades e implementar enseñanza virtual. En este contexto, no obstante, se pudieron cursar las diversas asignaturas –incluida la mencionada- por haber dispuesto la Universidad de Belgrano del uso de un campus virtual para tales fines. El presente trabajo se consideró viable dado que se dispuso de Internet, de bibliografía analógica y digital y se diagramó un trabajo de campo que incluía entrevistas que pudieran realizarse online si los hoteles (sector sumamente afectado por la situación) se encontraban cerrados o trabajando con limitaciones.

## 1.2 Presentación y Formulación del Problema

Hacia finales del siglo XX la hotelería experimenta profundas transformaciones, que van dejando de lado aquellas propuestas basadas en arquitectura y servicios de iguales características, para dar lugar a las llamadas nuevas modalidades de alojamiento.

Dentro de estas nuevas modalidades de alojamiento, que se van moldeando para dar respuesta a un mercado cada vez más exigente, se destaca la hotelería boutique, que si bien surge en Nueva York en la década de los ochenta, hoy existe en todo el mundo. Ofrece establecimientos íntimos y genuinos cuya filosofía es lograr que la estadía sea una experiencia en sí misma.

En Argentina la hotelería boutique crece especialmente entre los años 2005 a 2015 ya que como se explica en una publicación de aquel momento de Reporte Inmobiliario: *“la afluencia de turistas y visitantes corporativos extranjeros fruto de precios relativos convenientes a partir de la devaluación fue el gran aliado para este tipo de desarrollos”*.

Se trata de un nicho interesante que logró consolidar su presencia en todo el país, especialmente en la Ciudad de Buenos Aires que como destino turístico urbano de importancia cuenta con alojamientos de categoría, entre los que se destaca esta modalidad en barrios de gran atractivo turístico donde mayormente se concentra la oferta, como el elegante Palermo (en sus zonas “Soho” y “Hollywood”), Monserrat y San Telmo, los vecindarios más antiguos de la ciudad y la distinguida y emblemática Recoleta.

Asimismo la ciudad resulta atractiva tanto para el turismo nacional como internacional. En este sentido, de acuerdo a datos obtenidos del Observatorio del Ente de Turismo de Buenos Aires, en el año 2019 llegaron a la Ciudad 2,9 millones de turistas internacionales, lo que implicaba un crecimiento de 8,9% en comparación a 2018. Este dato interesa especialmente a esta investigación ya que es el turista europeo, estadounidense, junto con viajeros latinoamericanos los que se sienten mayormente atraídos por esta propuesta.

Pero recién comenzado el año 2020 el mundo enfrenta la impredecible situación originada ante la pandemia de COVID-19 declarada por la OMS en marzo de dicho año.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Los acontecimientos llevaron (además de las graves consecuencias en la salud y economía mundial) a una paralización del turismo internacional, nacional y local, siendo la hotelería uno de los sectores más fuertemente golpeados.

Es así que, en el contexto de esta realidad tan extraordinaria, se decide explorar el estado actual y las condiciones de funcionalidad de la modalidad hotelera boutique en la Ciudad de Buenos Aires, en el contexto de la pandemia declarada en el año 2020 con especial enfoque (dentro de los muchos que implica la situación) en el análisis de los protocolos sanitarios para alojamientos turísticos emitidos por las autoridades nacionales y provinciales.

El estudio se profundiza con la visita a modo de "casos testigo" a dos hoteles boutique de la Ciudad: "Cassa Lepage Art Hotel" y "Casasur Recoleta Hotel" a fin de intentar mostrar sus características, si las mismas se adecuan a la modalidad que ofrecen y su situación en el contexto referido actual.

En este sentido se espera contribuir a visualizar la problemática que enfrenta la modalidad en este contexto, estimando que el estudio tiene valor práctico y documental.

Surgen así los siguientes interrogantes que constituyen nuestras preguntas de investigación:

- ¿Cuáles serían las características de un hotel boutique que realmente satisfaga al turista que elige esta modalidad?

En el contexto de la pandemia declarada en marzo de 2020:

- ¿Cuál ha sido el impacto sobre la funcionalidad del sector? ¿Están en conocimiento de los Protocolos sanitarios? ¿Qué estrategias han trabajado para reposicionar la marca y mantenerse vigentes?

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

### **1.3 Objetivo General**

Analizar la funcionalidad y adaptación a los Protocolos de la Hotelería Boutique en la Ciudad de Buenos Aires, capital de la República Argentina, en el contexto de la pandemia de COVID-19.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Definir y describir las principales características de esta modalidad de alojamiento.
- Reseñar las principales medidas que se toman en el país en el contexto de pandemia durante los años 2020/2021 y que impactan sobre la funcionalidad del sector.
- Conocer las principales medidas que surgen de los Protocolos Sanitarios para Alojamientos Turísticos dados por las autoridades nacionales, provinciales y municipales y evaluar su posibilidad de implementación en esta modalidad hotelera.
- Aproximarnos a la población en análisis y profundizar el estudio a través de dos “casos testigo”, realizando una visitas pautadas en este contexto a los Hoteles Boutique “Cassa Lepage Art Hotel” y “Casasur Recoleta Hotel” de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de conocer sus características y las problemáticas que enfrentan en la actualidad.

## **Capítulo II: Antecedentes o Estado actual del conocimiento**

La labor realizada permite advertir que los enfoques teóricos con los que se cuenta para abordar el estudio de la evolución de los hoteles boutique en Buenos Aires no reciben tratamiento específico. Asimismo hay muy poca bibliografía sobre la evolución e historia de la hotelería en general. En este sentido la obra “Síntesis Histórica de la Hotelería Argentina” (Pérez, Patricia, 1985) aborda la evolución del servicio de alojamiento desde principios del siglo XX hasta la década del ochenta.

Se encuentran publicaciones referidas mayormente a la historia del turismo: “Del balneario al campo” (Schutler, Regina G. 2003) trata de la historia del turismo en Argentina y se hace mención a los primeros hoteles de lujo del país; “Historia del Turismo Argentino” (Wallingre, Noemí, 2007) abarca desde la etapa del preturismo (hasta 1810), el proceso industrial (Belle Epoque) hasta la etapa de lo que la autora llama posturismo (umbrales del siglo XXI); “100 Años de Turismo Argentino, 1907-2007” (Torrejón, Antonio, 2007) cuenta con el aporte de autores varios del mundo del turismo, “Historia del turismo en Argentina” (Murray, Elías, 2017) elabora un desarrollo por décadas de la historia del turismo en Argentina, con mención a hoteles representativos de las distintas etapas.

Si bien el estudio de la bibliografía relevada excede el objeto del presente, resultan aportes que ayudan a comprender la temática.

## Capítulo III: Marco Teórico

### 3.1 El Turismo y la Hotelería

El turismo representa una actividad económica que posibilita el desarrollo de los destinos y la generación de empleos directos e indirectos, favorece las inversiones públicas y privadas en las comunidades receptoras y propicia efectos de redistribución del ingreso a regiones alejadas de las grandes urbes.

La importancia del turismo para la Argentina como actividad productiva queda manifestada en la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 (2004) que en el artículo 1 expresa que el turismo se declara “de interés nacional, como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país”.

Los "servicios de alojamiento", entre otros, se consideran "actividades directamente vinculadas con el turismo" conforme a la clasificación internacional uniforme de las actividades turísticas de la Organización Mundial del Turismo (Ley Nacional de Turismo N° 25997).

Los establecimientos de hospedaje que constituyen la "Hotelería" son los que proporcionan alojamiento temporal a cambio de un pago a personas llamadas huéspedes.

La palabra **hotel** procede del francés *hôtel* que significa mansión. Una buena definición se encontró en la Ordenanza Municipal N° 36.136 (1980), de la Ciudad de Buenos Aires que expresaba que el Hotel: “Es aquel alojamiento que puede prestar al turista, mediante contrato de hospedaje, el servicio de: alojamiento, comidas, desayuno, bar, recepción, portería, personal de servicio sin perjuicio de los demás que para cada categoría expresamente se indiquen, y con una capacidad mínima de 10 habitaciones con 20 plazas”.

Es decir, los hoteles son establecimientos que ofrecen alojamiento en habitaciones amuebladas, de carácter temporal (una jornada al menos) y comercial y que pueden ofrecer servicios adicionales como alimentos y bebidas y otros dependiendo de su

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

categoría. El edificio debe estar especialmente habilitado y se trata de un establecimiento abierto al público, el acceso al hotel es libre.

Un hotel en particular se denomina "propiedad". Dos o más propiedades que pertenecen o que operan bajo el mismo nombre o la misma compañía forman una "cadena". Una cadena hotelera es definida como "*integración de un conjunto de hoteles que bajo la misma dirección, participan de un proceso productivo común, orientados a alcanzar idénticos objetivos...*" (Wallingre, Toyos, 2010, pág 39) Las hay de diferentes tipos, formada por hoteles nacionales propios, cadenas internacionales formadas por hoteles propios situados en varios países. Otras formadas por hoteles propios y hoteles adheridos, o bien por hoteles propiedad de particulares, pero gestionados y administrados bajo la firma de una cadena.

### **3.2 Breves antecedentes de la hotelería**

El alojamiento temporal para los viajeros ha existido desde tiempos remotos, siendo precursor de la hotelería contemporánea.

Ya los romanos ofrecían alojamiento y termas a los funcionarios del gobierno que se veían obligados a viajar, mientras que los *caravanserais* orientales proporcionaban refugio para los viajeros a lo largo de la famosa Ruta de la Seda, desde Turquía hasta China. Por su parte, durante la Edad Media los monasterios proporcionaban refugio a los peregrinos. También las fondas europeas y particularmente las inglesas, así como las casas de posta y *coach inns*, fueron variedades todas vinculadas al servicio de hospedaje y por tanto dentro de la industria que hoy llamamos hotelería.

Años más tarde, con el surgimiento de la revolución industrial (siglo XVIII) la construcción de extensas carreteras y líneas de ferrocarriles generan la necesidad de contar con una red más amplia de hospedajes que comienzan a incluir servicio de comida y bebida, pero con muy poca comodidad.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

A lo largo del siglo XIX, explica Dennis Foster (1994, pág. 4), los posaderos estadounidenses mejoraron los servicios y continuaron construyendo propiedades de mayor tamaño y más equipadas, más limpias y cómodas. Entre tanto en Europa un hospedaje higiénico continuaba siendo un privilegio reservado a la aristocracia.

Es así que se considera como un hito en la evolución de la hospitalidad al hotel Tremont House, construido por el arquitecto Isaiah Rogers en 1829 en Boston, que introdujo comodidades como un lavabo y jarra de agua en cada cuarto, botones y puertas con llave. Fue precursor de hoteles de lujo como el Palace Hotel de San Francisco.

A principios del siglo XX, con la aparición de un nuevo tipo de viajero, el hombre de negocios, Ellsworth Statler, bajo el lema "una habitación y un baño por un dólar y medio" introduce el concepto de **hotel comercial** ofreciendo cuartos privados e higiénicos con baño privado. Su primer hotel se inaugura en Buffalo, Nueva York, en 1908.

Tanto en Estados Unidos como en Europa aparecieron hoteles que con el tiempo conformarían algunas de las cadenas hoteleras más importantes del mundo. Después de la Gran Depresión (1929), que afectó gravemente al sector, la Hilton Hotel Corporation, organizada en 1946, compró o construyó en todo el mundo un gran número de **hoteles de lujo**. En forma paralela surge la cadena de hoteles Sheraton.

En cada década van surgiendo nuevas tendencias para atraer huéspedes. Así en los años cincuenta (finalizada la Segunda Guerra Mundial) y ante el auge de los viajes en automóvil, surge el **motel**, cercano a las autopistas y con amplios espacios de estacionamiento para los huéspedes.

En los 60 surgen los **hoteles económicos o de servicio limitado (*budget hotel*)** que ofrecían sólo el espacio de habitación, sin servicio de comida o bebida. La cadena Travelodge desplegada en Estados Unidos en 1966 pertenece a este concepto, llegando a ser "Days Inn" la más grande en este sentido.

En los 80 se innova con los **hoteles de suites** que ofrecen más espacio en la habitación, pudiendo incluir una sala de estar con muebles.

La tecnología que irrumpe en la segunda mitad del siglo XX (entre 1950 y 1990), moderniza todas las operaciones del hotel (reservas, administración, control de costos, etc.). A su vez la globalización, definido por la Enciclopedia Universal Britannica como "*proceso en virtud del cual la experiencia de cada día, marcada por la difusión de productos básicos e ideas, se ha ido estandarizado en el mundo*", incide en la hospitalidad y aparecen consumidores mucho más informados y exigentes y empresarios atentos a las nuevas realidades.

En el siglo XXI, como explica Jesús Gallego (2011, pág 29) "*el hotel ya no es lo que era, ni será lo que es hoy. Los hoteles como parte de este nuevo entorno y escenario van apareciendo con otros diseños, con más facilidades, más prácticos, más confortables, menos rígidos*".

Surgen así **nuevas modalidades de alojamiento**, como respuesta a un viajero que ya no busca sólo descanso nocturno sino tiene otras expectativas y necesidades.

### **3.3 Nuevas Modalidades de Alojamiento en la actualidad**

Para entender de qué se habla cuando se aborda el tema de los cambios importantes que han tenido los alojamientos y las nuevas modalidades que surgen hacia fines del siglo XX y principios del siglo XXI se suele señalar sus diferencias con la hotelería "tradicional" y de cadena.

Así, Dennis Foster (1994) explicaba que los hoteles tradicionales son aquellos que cuentan con los servicios básicos para que una persona pueda descansar, alimentarse e higienizarse. Y enumera como tipologías novedosas en su momento a los moteles, resorts, hoteles de convenciones, hoteles residenciales y Bed and Breakfast inns.

La hotelería de cadena en su mayoría pertenece a la hotelería tradicional, ofrece estándares de calidad y aseguran un producto y servicio similar independientemente del lugar del mundo donde se encuentre el establecimiento. Logran así una situación de poder, control y prestigio en el mercado nacional e internacional.

A finales del siglo XX y comienzos del siglo XXI se va gestando lo que se conoce como "nueva hotelería" o "nuevas modalidades de alojamiento" que aparecen como respuesta a un viajero que ya no busca sólo descanso nocturno y el producto básico de cama y comida sino que tiene nuevas motivaciones para el viaje, laborales, sociales, culturales, de ocio, económicas, de negocios, de salud, busca calidad y calidez en la atención, un servicio personalizado y el deseo de sentirse en un lugar no estandarizado.

En nuestro país, en el año 2008, la entonces Secretaría de Turismo de la Nación realiza una publicación con la finalidad de facilitar el conocimiento a emprendedores de ofertas de nuevas modalidades de alojamiento, consistentes en emprendimientos pequeños y medianos con características como la calidez, el confort, la atención personalizada, la posibilidad de estar como en casa cuando estamos de viaje, el contacto directo con el anfitrión que permite un acercamiento más estrecho a la cultura y costumbres.

Dentro de estas nuevas tipologías podemos mencionar entre otros los **Bungalows o Cottages**, (unidades independientes que cuentan con una o dos habitaciones, sala, comedor y cocina y suelen estar enmarcadas en un contexto natural), los **Ecolodges** (alojamientos de diseño sustentable integrado al entorno), los **Bed&breakfast**, (alojamiento en residencias privadas donde se brinda al huésped cama y desayuno), los **Hoteles Flotantes** (barcos que desarrollan el producto crucero), los **Hostels** (alojamientos económicos con habitaciones y baño a compartir), el **Glamping** (consiste en ofrecer carpas, domos o yurtas en zonas remotas de gran belleza paisajística acondicionados en un ambiente climatizado y con muebles de estilo).

El **Hotel Boutique** también se incorpora a la nueva hotelería, cuyas características pasamos a analizar.

### **3.4 Hotel Boutique: Características**

Los Hoteles Boutique son establecimientos que unen la hotelería de primer nivel con un ambiente íntimo y privado que se adapta a las necesidades de los nuevos huéspedes.

En cuanto a su tamaño son más pequeños en comparación con otros hoteles, la mayoría tiene menos de 50 habitaciones y crean el ambiente de ser un huésped personal en una casa privada, en lugar de ser solo un ocupante de hotel. A menudo tienen espacios comunes donde los huéspedes pueden actuar entre sí.

Suelen establecerse en edificios antiguos con características arquitectónicas relevantes que han sido restaurados o reciclados completamente.

El diseño interior forma parte consustancial de la oferta. Las habitaciones están decoradas de forma individual y sofisticada, por lo que cada habitación puede tener una apariencia diferente, a menudo incluyen obras de arte, papel tapiz, colores de pintura originales, muebles antiguos. Relata Agustina Trucco, fundadora de "The Best Boutique Hotels": *"Se habla cada vez más de lujo sustentable. Materiales simples, artesanales, autóctonos, hechos a mano, opacos, sin brillo, mientras que la variable opulencia ya no va más"*.

Existen en zonas urbanas, en barrios residenciales de alto nivel que están lejos de las multitudes. Los hay también en fincas y estancias, en zonas de playa y montaña. Así como en zonas exclusivas al aire libre, rodeados de atractivos ecoturísticos o culturales.

A menudo incorporan materiales de origen local y reflejan el patrimonio de las ubicaciones a través del arte.

Existen también hoteles boutique temáticos en cuanto a su decoración como los Art Deco en Miami o los más austeros de tendencia Zen. Pueden enseñar todo lo relacionado al vino, por ejemplo, el caso de "Delvino Boutique Hotel" en la ciudad de Salta, Argentina, reconstruir la moda o la música de una época en los diseños de los cuartos. Los hay dedicados sólo a mujeres de negocios y viajeras como por ejemplo el Lady's First en Zurich.

La categorización por estrellas es improcedente para ellos porque pertenecen a una clase diferente. "Boutique" presupone lo mejor en gusto, desde el mobiliario hasta la comida.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

La gran mayoría opera de manera independiente y no están afiliados a grandes cadenas. Sin embargo, puntualiza Boto Álvarez (2008, pág. 15) *“varias de las cadenas hoteleras internacionales de hotelería 5 estrellas reconociendo esta tendencia han comenzado a desarrollar marcas especiales para hoteles boutique, más pequeños y exclusivos”*

Ejemplo de ello reseña Adela Puig (2015) es la cadena española Sol Meliá que lanzó la línea Boutique: *“Se trata de establecimientos pequeños, ubicados en edificios históricos en el centro de las ciudades. Se destaca el Meliá Colbert de 38 habitaciones situado en el centro de París y el Meliá Trujillo construido en un antiguo convento rehabilitado.”*

En cuanto al perfil del huésped que lo elige indaga Boto Álvarez (2008, pág. 16): *“en general el tipo de demanda es “trendy” -que marca tendencia- vanguardista, por lo general se trata de parejas o viajeros individuales, empresarios, gente ligada al cine, la publicidad o el arte. “No es tan común familias con niños porque suelen ser hoteles donde la tranquilidad y la privacidad son factores importantes”.*

El servicio altamente personalizado es la característica distintiva de este tipo de hoteles. Un ejemplo de ello es que el personal sabrá el nombre de sus huéspedes desde el primer día de su estancia. Algunos brindan servicio de SPA. Si están ubicados en la ciudad los pasajeros esperan conexiones de Internet Wi-Fi o inalámbricas que les permitan trabajar o conectarse desde la piscina o tomando algo en el bar.

Haciendo una síntesis con respecto a la propuesta de los boutique podríamos entonces referir que resultan aspectos clave hacer de la estadía una experiencia que vaya más allá del confort y servicios que se esperan similares a un hotel de 5 estrellas.

En este sentido la atención personalizada también puede ser objetivo de los hoteles de grandes dimensiones o propuesta estandarizada. Pero en los boutique se espera un anfitrión que esté especialmente atento al huésped y sus necesidades, preferencias, que sea cordial y logre que la estadía quede grabada entre sus mejores recuerdos.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Se espera además que se ofrezca una infraestructura moderna y servicios propios del siglo XXI, aunque se trate de una edificación con valor histórico ya que estará reacondicionada a tales fines.

### 3.5 Orígenes y Expansión

Si bien se menciona como uno de los primeros alojamientos que hicieron foco en el diseño al “Blakes Hotel” de Londres, de la propietaria y diseñadora Anouska Hempel a mediados de los setenta, el reconocimiento internacional de los mismos fue plasmado por el empresario norteamericano Ian Schrager a mediados de 1980.



Ilustración 1 Fachada de “Blakes Hotel”. Fuente: [www.blakeshotels.com](http://www.blakeshotels.com)



Ilustración 2 Habitación de “Blakes Hotel”. Fuente: [www.blakeshotels.com](http://www.blakeshotels.com)

En contraposición a la pauta que marcaba la hotelería internacional del siglo XX con servicios de iguales características y arquitectura poco innovadora, Schrager se plantea la remodelación del “Morgans Hotel” en Nueva York, con una decoración marcada y extravagante de la mano de una de las más famosas arquitectas de interiores, la francesa Andrée Putman. En el nuevo concepto de hotel, la atención personal exquisita y la mejor restauración estaban para servir a los huéspedes más pudientes, introduciendo al mundo

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

el estilo de vida de los hoteles boutique, con su expansión definitiva a finales de los noventa.



Ilustración 3 Fachada de “Morgans Hotel”. Fuente: <https://morgans-new-york-hotel.at-hotels.com>



Ilustración 4 Lobby de “Morgans Hotel”. Fuente: <https://morgans-new-york-hotel.at-hotels.com>

La participación de famosos diseñadores en hoteles boutique se puede ejemplificar en la decoración del “Only YOU Boutique Hotel Madrid” obra del prestigioso interiorista Lázaro Rosa-Violán, así como en el “Hotel du Petit Moulin” de París decorado bajo el estilo del famoso diseñador de moda Christian Lacroix que ofrecen un ambiente único a los viajeros.

También los encontramos sostenibles como la “Posada en la Isla de Fogo” en Terranova, Canadá, con un enfoque de diseño e implementación responsable y una estrategia ambiental concreta y acreditada.

Y la tendencia no sólo crece en Europa y Estados Unidos sino también en nuestro continente.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

En Latinoamérica explica Adela Puig (2015) que *“ésta es una propuesta interesante: acondicionar viejas construcciones históricas y adaptarlas a este tipo de mercado”*.

Algunos ejemplos pueden ser los “Hoteles Boutique de México” que desde 1999 comercializa una colección de hoteles singulares, únicos en su género que testimonian el atractivo que distingue el encanto verdadero del país, como por ejemplo el “Hotel Amparo” en San Miguel de Allende, que tiene 5 habitaciones, cada una decorada de forma individual y con tejidos y antigüedades únicos.

En Perú, la “Casa del Sol Machupicchu Boutique Hotel”, ubicada cerca de la legendaria ciudadela Inca a orillas del Río Vilcanota es otra buena muestra de este tipo de establecimientos, mientras en Uruguay, el “Awa Boutique + Design Hotel” de Punta del Este se destaca especialmente por su restaurante con cocina de autor de alta gama.

En la República Argentina el boom de este tipo de hoteles se da entre 2005 y 2013 y tenemos ejemplos a lo largo de todo el país:

“Las Terrazas Hotel Boutique” en Jujuy (Tilcara) situado en la ladera de una montaña, construido con ladrillos de adobe y decorado con artesanías de origen local; “Del Vino Hotel Boutique” en Salta (Ciudad de Salta) primer hotel temático de vinos ; “Altalaluna Boutique and Spa” (en Cafayate) se trata de una casona de 1892 con arquitectura colonial española;

“Entre Cielos Luxury Wine Hotel & Spa” en Mendoza, a los pies de la cordillera entre viñedos de Malbec y con 24 habitaciones, elegido como el mejor hotel boutique argentino en los World Travel Awards realizado en Dubai, edición 2021.

“La Vieja Hostería Hotel Boutique”, en la Costa Atlántica Argentina (Pinamar) donde se remodeló un edificio original de 1947 conservando el espíritu original.

Ubicados en el sur del país, en la Patagonia argentina, “La Cantera Boutique Hotel” en El Calafate (Santa Cruz) primer hotel boutique con identidad patagónica; “Galileo Boutique Hotel” en Bariloche (Río Negro) ubicado en la base del Cerro Catedral, lo que lo convierte

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

en una buena opción para esquiadores; “Las Bayas Hotel Boutique” en Esquel (Chubut) cuenta con 10 habitaciones rodeadas de montañas, etc.

Como se puede observar, ya sean temáticos, de diseño, con preservación de la cultura local, en la ciudad o en la naturaleza, los hoteles boutique se encuentran en toda la geografía de nuestro país. Dado que la intención de este trabajo es focalizar su oferta en la Ciudad de Buenos Aires, nos abocaremos ahora a estudiar la misma.

### **3.6 Hotelería Boutique en la Ciudad de Buenos Aires**

La consolidación de Buenos Aires como destino turístico internacional alentó la importante inversión en hoteles que se dio principalmente entre los años 2005 a 2015.

En una publicación del diario Clarín del 15 de noviembre de 2005 se leía: *"Las cifras apabullan. Entre 2005 y 2007, en Buenos Aires se destinarán más de 450 millones de dólares a inversiones hoteleras"*. Se informaba que en los '90 el turismo que llegaba a la Capital era de negocios. Con la devaluación, fueron turistas de placer y que se estaba llegando a un equilibrio positivo entre ambos.

La mayoría de estos nuevos establecimientos correspondieron a los “boutique” y el barrio donde mayormente se concentró la propuesta fue Palermo, seguido por Recoleta, San Telmo, Monserrat y San Nicolás.

El crecimiento no se detuvo hasta el 2015, años todos en los que resultó una modalidad con muy buena afluencia de turistas.

Pasando a considerar su situación actual, veamos a continuación un cuadro que refleja la cantidad de establecimientos hoteleros (incluidos los boutique) y para-hoteleros en la Ciudad, desde 2016 a 2020, con datos que surgen de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Tipo y categoría	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Hoteleros</b>	431	408	383	375	//	259
Hotel 5 estrellas	26	26	25	26	//	//
Hotel 4 estrellas	85	81	80	81	//	//
Hotel 3 estrellas	70	70	66	66	//	//
Apart Hotel	71	64	53	48	//	//
Hotel Boutique	80	74	68	64	//	//
Hotel 1 y 2 estrellas	98	94	90	89	//	//
<b>Para-Hoteleros</b>	224	202	186	177	//	//
Hostel	79	70	62	57	//	//
Resto	145	132	124	121	//	//

*Ilustración 5 Establecimientos según tipo y categoría por año en CABA- Fuente: Elaboración Propia en base a datos del INDEC (2016-2021)*

Como se puede observar si bien pasado el momento de mayor auge (2005 a 2015), disminuyó la cantidad de hoteles boutique (2016 a 2021) y no continuó su expansión, es una modalidad que persiste en CABA.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Respecto del año 2020, informa el Organismo que no corresponde presentar el dato "*debido a la naturaleza de las cosas o del cálculo*".

Y en 2021 se presenta un total de 259 establecimientos " hoteleros" sin discriminar por modalidad.

A fin de hacer una mención ilustrativa de los hoteles boutique de la Ciudad que resulten representativos de la modalidad se parte de la base del listado proporcionado por el Ente de Turismo a enero de 2020. El mismo no discrimina la tipología "boutique", por lo que se coteja la información con las publicidades en las que se comercializan en distintas páginas web (citadas en cada caso).

Asimismo, se realizó observación directa, que se pasa a mencionar (referida en Capítulo VI (6.1) y cuadro de hoteles recorridos ordenado cronológicamente. (Anexo 2).

A los fines de esta investigación se priorizan como datos las medidas de limpieza y seguridad que publicitan los establecimientos ante la situación de emergencia sanitaria.

En el exclusivo barrio de **Recoleta**, que rodeado de cultura e historia, es una ubicación bien valorada por el turismo, podemos mencionar:

**"Algodón Mansión"** (Montevideo 1647), en una mansión de 1912, cuenta con diez suites equipadas con la mejor tecnología y todo el moderno confort. Tiene un restaurante especializado en comida francesa; un Wine Bar con vinos provenientes de su bodega en Mendoza. Informa en su página web ([www.algodonhotels.com/mansion](http://www.algodonhotels.com/mansion)) medidas de limpieza reforzadas, cumplir con los protocolos de Safe Travel (WTTC, global), Check in y Check out sin contacto, el personal usa equipo de protección, hay revisiones de temperatura disponibles para los huéspedes y cubrebocas disponible.

**"Design CE Hotel de Diseño"** (Marcelo T de Alvear 1695), obra del arquitecto Ernesto Goransky, pionero en el arte de los pequeños hoteles, frente al espacio verde diseñado por el arquitecto Thays, tiene 28 suites todas muy bien equipadas. Informa ([www.designce.com/](http://www.designce.com/)) cumplir con los Protocolos sanitarios necesarios por COVID.

**"Hub Porteño"** (Rodríguez Peña 1967), cuenta con 11 amplias y luminosas Suites, y está atravesado por la personalización y la intimidad de una casa. Publicita (

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

<http://hubporteno.com/>) dentro del rubro "Limpieza y desinfección": Uso de productos de limpieza efectivos contra el coronavirus. Ropa de cama, toallas lavadas según indicaciones de las autoridades locales. El alojamiento se desinfecta después de cada estancia. Asimismo medidas de seguridad para alimentos y bebidas que incluyen entre otras eliminación de objetos compartidos como cartas, revistas, bolígrafos y papeles".

**"CARLES Hotel Buenos Aires"** (Juncal 798), ofrece 35 habitaciones distribuidas en 11 pisos con todas las comodidades. Publicita ([www.carleshotelbuenosaires.com](http://www.carleshotelbuenosaires.com)) "el ser un hotel boutique con escasa cantidad de áreas públicas y reducido número de habitaciones por piso (4) resulta ser una ventaja para evitar así la circulación de personas y facilita y agiliza la desinfección de ambientes. Adicionalmente, al no ofrecer servicios adicionales al alojamiento nos permite evitar el flujo de personas ajenas al Hotel". Y enumeran medidas adicionales de higiene.

**"Urban Suites Recoleta Boutique Hotel"** (Junín 1727), ubicado frente al histórico cementerio, cuenta con 35 suites de amplias dimensiones y decoración minimalista ofreciendo al pasajero calidez y confort. Informan en su página web (<https://urbanrecoleta.com/>) que el hotel trabaja con los mayores estándares de seguridad para enfrentar la Pandemia de COVID-19 entre las que se destaca la limpieza y desinfección de las habitaciones y áreas públicas del hotel con un cañón de ozono que elimina virus y bacterias del aire en cuestión de segundos. Asimismo mencionan haber implementado un sistema de cerraduras de distancia con apertura Bluetooth.

**"Mío Buenos Aires"**, (Avenida Quintana 465), cuenta con 30 habitaciones que fueron creadas sin paredes internas para potenciar la amplitud de cada dimensión, manteniendo la continuidad del espacio con luz natural. Se encuentra tras una imponente puerta de madera de 6 metros de altura hecha de toneles de vino. Cuenta con spa, piscina cubierta y gimnasio. El establecimiento confirma (<https://miobuenosaires.com/>) que las habitaciones se limpian con desinfectante. Se ofrece desinfectante para manos a los huéspedes, se implementan medidas de distanciamiento social y el personal usa equipos de protección.

**"CasaSur Recoleta Hotel"**, (Avenida Callao 1823), cuenta con 36 habitaciones de estilo Neoclásico y es miembro de Small Luxury Hotels of the World, (<https://www.casasurhotel.com/recoleta>). El establecimiento elaboró un Protocolo propio que se menciona en el Capítulo VI punto 6.4.2 de este trabajo, así como se amplían sus características dado que este hotel es visitado a los fines de este trabajo.

En el barrio de **Retiro**, que cuenta con importantes lugares de interés turístico como la Plaza General San Martín, la Torre Monumental y la Estación de tren, podemos mencionar:

"**Casa Calma**" (Suipacha 1015), dedicado a la cultura del bienestar, cuenta con 11 habitaciones superior, 6 habitaciones de luxe y un living con un jardín vertical. Es eco friendly. Publicita ([www.casacalmahotel.com](http://www.casacalmahotel.com)) como servicios: mampara de protección en la recepción, cumplir con todos los protocolos sanitarios del Gobierno y alcohol en gel en áreas comunes.

En el barrio de **Palermo**, barrio extenso que abarca enclaves pequeños como Palermo Soho y Palermo Hollywood conocidos por sus tiendas de diseño, restaurantes y vida nocturna podemos mencionar:

"**Be Jardín Escondido by Coppola**" (Gorriti 4746, Palermo Soho), cuenta con 7 habitaciones elegantes, jardín destacable y piscina. Informaron oportunamente por la web que permanecerían cerrados desde el 30 de junio de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2021 (fechas sujetas a cambios). Informan en su página web ([www.thefamilycoppolahideaways.com/en/jardin-escondido](http://www.thefamilycoppolahideaways.com/en/jardin-escondido)) cumplir con todos los protocolos sanitarios del Gobierno entre las que incluyen opciones de comida envasada.

"**Legado Mítico Buenos Aires, Hotel Boutique**" (Gurruchaga 1848, Palermo Soho), cuenta con 10 habitaciones con decoración temática inspiradas en personajes emblemáticos de la política, el arte, la música o la literatura argentinas. Ofrece terraza y biblioteca. Publicitan (<https://legadomitico.com/>) cumplir con todos los protocolos sanitarios por COVID.

"**Mine Hotel Boutique**" (Gorriti 4770, Palermo Soho), cuenta con 20 habitaciones con decoración de diseño y un jardín con piscina. Informan en su página web (<http://www.minehotel.com/en/>) "*Viajá seguro durante el COVID-19*" y enumeran medidas tales como sábanas desinfectadas con lavado de alta temperatura, uso de barbijos para los huéspedes y el personal en zonas públicas, pisos marcados para el distanciamiento social entre otras.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

“**Sissi Haz**” (Malabia 1565, Palermo Soho) pintoresco hotel que ocupa un llamativo edificio con entramado de madera, cuenta con 6 habitaciones decoradas de forma exclusiva, suelo de madera maciza y terraza. Informan en su página web (<https://sissihaz.com.ar/>) que el personal sigue los Protocolos de seguridad indicados por las autoridades locales (estaciones de desinfección de manos en el alojamiento y zonas comunes; procedimientos para comprobar la salud de los clientes; kits de primeros auxilios; mascarilla a disposición del cliente en recepción, se entrega una mascarilla por persona por estadía; distanciamiento y barrera física entre el personal y los huéspedes; registro de entrada y salida sin contacto físico; limpieza y desinfección de la ropa de cama y toallas según indicaciones de las autoridades; alojamiento desinfectado después de cada estancia).

“**Atempo Design Hotel**” (Arévalo 1564, Palermo Hollywood), con originalidad de diseño, cuenta con 28 habitaciones y piscina climatizada. Informan (<https://atempodesignhotel.com-book.com/>) cumplir con los Protocolos sanitarios necesarios por COVID.

“**Home Buenos Aires**” (Honduras 5860, Palermo Hollywood) hotel boutique elegante cuenta con 20 habitaciones, un jardín con árboles nativos, piscina al aire libre templada, spa y un restaurante que ofrece platos caseros y almuerzo ejecutivo. Publicitan ([www.homebuenosaires.com/en/](http://www.homebuenosaires.com/en/)) servicio de limpieza mejorada con empleados capacitados en procedimientos de limpieza para prevenir el COVID 19, protección personal, contacto mínimo (por ejemplo informan que se quitaron de las habitaciones de huéspedes los artículos que se tocan constantemente como las almohadas decorativas y de las áreas comunes artículos como revistas). Asimismo, seguridad alimentaria mejorada.

“**Fierro Hotel Buenos Aires** (Soler 5862, Palermo Hollywood), cuenta con 27 habitaciones modernas y amplias con comodidades. Tiene piscina en el último piso. Cuando anunciaron por la web (<https://fierrohotel.com/>) que reabrirán sus puertas desde el 1 de noviembre de 2021 informan que algunos de los servicios que ofrecen habitualmente pueden sufrir modificaciones.

“**Ilum Experience Home**” (Bonpland 1762 Palermo Hollywood) cuenta con 12 habitaciones de estilo contemporáneo, solarium, terraza en la planta superior y un salón para reuniones y eventos corporativos. Publican en su página web (<http://www.ilumhotel.com/>) sobre "Estadía Segura" donde informan del fortalecimiento de estándares y procedimientos de limpieza y desinfección en todos los departamentos y áreas.

“**Krista Boutique Hotel**” (Malabia 1341, Palermo Hollywood), se encuentra en una casa del siglo XIX reformada, conservando la típica disposición de los cuartos que se abren a los patios, logrando así luz natural en todos los espacios. Cuenta con 10 habitaciones y jardín con minipiscina. Informa (<http://www.kristahotel.com.ar/>) medidas optimizadas de seguridad e higiene por COVID-19. Asimismo, informaron del cierre de servicios de bar y restaurante desde el 6 de septiembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

“**Let Sun Hotel Boutique**” (Fitz Roy 1527, Palermo Hollywood), cuenta con 16 habitaciones totalmente equipadas, ofrece alquiler de bicicletas. Informan por la web (<http://www.letsunhotel.com/>) que las instalaciones se limpian con desinfectante. Se ofrece desinfectante para manos a los huéspedes, se implementan medidas de distanciamiento social y el personal usa equipos de protección.

“**Palo Santo Hotel**” (Bonpland 2275, Palermo Hollywood) cuenta con 26 habitaciones para no fumadores. Construido según normas LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) es un hotel sustentable con jardines verticales y un programa ambiental abarcativo que comprende las diferentes ramas de la edificación sustentable. Informan en su página web ([www.palosantohotel.com](http://www.palosantohotel.com)) de las medidas tomadas para proteger a los huéspedes y al personal indicando que aplican las normas de higiene y desinfección Safe Travel (WTTC, global).

En el **barrio de Monserrat**, en el casco histórico de Buenos Aires, a pasos de tradicionales locales de venta de antigüedades de San Telmo y rodeado de restaurantes y cafeterías podemos mencionar:

“**Tango de Mayo Hotel**” (Avenida de Mayo 1396, Monserrat) ubicado en un edificio histórico renovado de la década de 1910 cuenta con 59 habitaciones en 5 pisos con estilo único, elementos artesanales y ventanales con vistas a la ciudad. Alberga un restaurante, Zorzal, que ofrece comida Argentina. Informan (<http://www.tango-hotel.com.ar/rooftop.php>) cumplir con los protocolos necesarios por COVID.

“**Cassa Lepage Art Hotel**” (Bolívar 373) ([www.cassalepage.com](http://www.cassalepage.com)) cuenta con 22 habitaciones y 3 espacios abiertos (dos terrazas y parte del Pasaje Belgrano). Se detallan las

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

características y protocolos aplicados en el Capítulo VI (6.4.1) de este trabajo dado que este hotel es visitado a los fines de este trabajo.

### **3.7 Marco Legal de Alojamientos Turísticos en la Ciudad de Buenos Aires.**

En nuestro país, la Ley N° 18.828, 1970 conocida como Ley Nacional de Hotelería y su Decreto Reglamentario N° 18.828, 1976 fijan el marco legal para los establecimientos hoteleros a nivel nacional, desde el punto de vista de la clasificación, categorización, registros, inspección y régimen sancionador de los prestadores de alojamiento turístico, determinando así mismo las tipologías tradicionales de alojamiento turístico: “hotel”, “hotel de turismo”, “motel” y “hostería”.

A su vez cada provincia y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), por el carácter federal y descentralizado de los territorios autónomos de la República Argentina, conservan competencia para la regulación del alojamiento turístico y contemplan otras modalidades de alojamiento hotelero no previstas en la Ley 18.828.

En CABA rige la Ley N° 4631 de Regulación de Alojamientos Turísticos que en el año 2013 modernizó la normativa, reemplazando la Ordenanza N° 36.136 que regía desde 1980 y sólo contemplaba cuatro clases de alojamientos turísticos: hoteles, apart hoteles, hospedajes y campamentos. En la nueva normativa se incluyeron nuevas modalidades de alojamiento surgidas en los últimos años (entre ellas la hotelería boutique) como surge del cuadro que se reproduce a continuación.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

<b>TIPO</b>	<b>Clase</b>	<b>Categoría</b>
HOTELERO	Hotel.	1 a 5 estrellas
	Apart-Hotel.	1 a 3 estrellas
	<b>Hotel Boutique.</b>	<b>Estándar y Superior</b>
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.	-

*Ilustración 6 - Clasificación y categorización de alojamientos turísticos en CABA- Fuente: Ley 4631 art 10 (t.o. por art 3 de la ley 4701) Publicada en Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires Nº 4279 del 14/11/2013*

Como se observa, la ley clasifica a los establecimientos de alojamiento turístico en hoteleros, para-hoteleros y extra-hoteleros. El hotel boutique queda encuadrado dentro del tipo hotelero.

En cuanto a las categorías adopta para los establecimientos hoteleros tradicionales (hotel y apart -hotel) el sistema de estrellas. En cambio, la hotelería boutique se identifica con los términos “estándar” y “superior”.

Se dan definiciones para cada uno de los tipos de establecimientos, interesando especialmente para este trabajo los que se transcriben:

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

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 de un inmueble, constituyendo sus servicios y dependencias un todo homogéneo”. (art 11 inc a Ley Nº4631)*

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, 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”. (art 11 inc c Ley Nº 4631)*

Además, dentro de esta ley se incluyen requisitos técnicos generales para las diferentes tipologías de alojamiento, principalmente las dimensiones de las habitaciones y los espacios comunes. Se detallan los servicios esenciales para cada uno de ellos y el equipamiento y mobiliario correspondiente.

Así mismo se prevé que la superficie mínima que debe poseer una habitación single de hotel boutique es de 10 m<sup>2</sup>; la doble, de 12 m<sup>2</sup> y la habitación triple de 15 m<sup>2</sup>, requisitos correspondientes a la categoría Standard. Además, se exige que las habitaciones triples no deberán exceder el 15% del total.

Por lo demás, se establece que el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires es la autoridad de aplicación de la ley y le otorga facultades para la inscripción, clasificación, categorización, fiscalización de los establecimientos y sanción frente a incumplimientos.

Si bien resulta auspicioso que la nueva ley incorpore la modalidad boutique no se ha reglamentado la misma y por ende no se ha solucionado el problema que surgía con la normativa anterior en cuanto a la categorización.

La Ordenanza derogada, no contemplaba la modalidad boutique, y para la modalidad "hotel" existían las categorías por estrellas, de 1 a 5, siendo 1 estrella el de menor cantidad de servicios y lujo en sus instalaciones y el de 5 estrellas el de mayor. Resultaba determinante la cantidad mínima de habitaciones que se exigía para encuadrar en cada categoría.

La situación que se presentaba es que los hoteles boutique no respondían a categoría 1 estrella por el sólo hecho de tener pocas habitaciones, cuando la estructura, decoración y el servicio que ofrecen es superior.

Tampoco encuadraban en hotel 5 estrellas, no contando con la cantidad de habitaciones que debían poseer para ser considerados cinco estrellas entre otras condiciones.

En la entrevista que se realizó con la Licenciada Jéssica Dzembrowsky del Registro de Prestadores Turísticos de la Ciudad de Buenos Aires, se le preguntó acerca de esta situación a lo que respondió que las categorizaciones que contemplaba la Ordenanza anterior dejan de estar vigentes en 2013 al ser reemplazada por la nueva ley. Y al no estar reglamentada la nueva ley se da una situación de "vacío legal", no hay parámetros de categorización y la misma resulta inaplicable. No se realizan seguimientos ni inspecciones en este sentido por el Ente.

Por lo tanto, los hoteles se registran cumpliendo con la ley, pero no reciben categorización, por lo que no aparecen discriminados como "boutique" en el Registro.

El sistema de categorización hotelera es importante tanto para el usuario al que aporta información sobre qué tipo de instalaciones y servicios ofrece el hotel como para la oferta a fin de establecer parámetros uniformes para los establecimientos clasificados bajo una misma denominación.

Los criterios que se utilizan para crear las diferentes categorías (más allá de no haber un único sistema de clasificación, ni nacional ni internacional) priorizan aspectos técnicos o

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

de infraestructura, como la cantidad de habitaciones, suites y m<sup>2</sup> que tengan por sobre criterios que evalúen la calidad del servicio, accesibilidad, sustentabilidad.

Esto lleva a una situación de dispersión de productos que utilizan la diferenciación boutique siendo esperable que se efectivice una reglamentación de la ley que contemple todos los aspectos que en la misma se definen como "categoría": "rango definido con la finalidad de diferenciar, dentro de cierta clase de establecimiento, las características edilicias, de equipamiento y servicios que ofrecen a los huéspedes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos" (Ley 4631 de 2013)

Por lo expresado puede suceder que un hotel al que se le hayan otorgado tres estrellas, por ejemplo, a lo largo del tiempo haya sido rediseñado y ofrezca un servicio muy diferencial, pero continúe su denominación de tres estrellas. En este sentido surgen como un medio de representación de su situación actual los clubes de calidad.

### **3.8 Clubes de calidad**

Se trata de asociaciones que nuclean y representan hoteles boutique previamente seleccionados, promocionándolos a nivel nacional e internacional en ferias, páginas web y facilitan su comercialización con operadores, agencias de viaje, etc.

Para esta investigación se logró tomar contacto con representantes de dos de estas asociaciones en el país, Patricia Barreiro, CEO de "Boutique Hotels of Argentina" (BHA) que acepta en su asociación a establecimientos pequeños, comprometidos con el servicio y con brindar "*estadías boutique*", de diferentes regiones de Argentina; y con Horacio Napoli, Brand Manager de "Small Hotels Argentina" quienes representan a hotelería boutique, de diseño y pequeña de alta gama que seleccionan en base a un análisis de información de las distintas Secretarías de Turismo a nivel país o entes particulares relacionados.

Los hoteles que forman parte de BHA se encuentran en diferentes regiones de Argentina, no se requiere necesariamente lujo sino exclusividad. El promedio de cantidad de habitaciones de estos hoteles es entre 10 y 15. Se pueden consultar en <http://www.boutiquehotelsargentina.com/>

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Por su parte Small Hotels Argentina trabaja con más de 40 hoteles boutique en CABA y con cientos de hoteles, estancias, hostales y hoteles temáticos alrededor de todo el país. Se pueden consultar en [www.smallhotelsargentina.com](http://www.smallhotelsargentina.com)

Los profesionales mencionados ofrecieron su perspectiva respecto del impacto de la situación actual en la operatividad del sector que está reflejada en el Capítulo VI punto 6.3.2.

#### **Capítulo IV: Breve reseña de medidas extraordinarias con fines sanitarios que impactan en la operatividad del sector.**

El turismo era un sector económico pujante, en este sentido la Organización Mundial del Turismo (OMT) informaba que en 2019 se habían registrado 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo, lo que representaba un incremento del 4% con respecto al año anterior. Los años 2017 y 2018 por su parte, conforme la misma fuente citada, habían marcado un crecimiento a tasas excepcionales. Se señalaba a 2019 como el décimo año consecutivo de crecimiento del turismo mundial y se esperaba que este incremento se repitiera en el año 2020.

Argentina no se encontraba al margen de este fenómeno ya que según estadísticas de turismo internacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), se habían registrado 7.399.050 llegadas de turistas no residentes en 2019.

Y de acuerdo con datos obtenidos del Observatorio del Ente de Turismo de Buenos Aires, en el año 2019 habían llegado a la Ciudad 2,9 millones de turistas internacionales, lo que implicaba un crecimiento de 8,9% en comparación a 2018. Este dato interesa especialmente a esta investigación ya que es el turista europeo, estadounidense, junto con viajeros latinoamericanos los que se sienten mayormente atraídos por esta propuesta.

Pero a comienzos del año 2020 el mundo recibe las alertas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) motivadas por la propagación de un nuevo virus surgido en 2019 en la ciudad de Wuhan, en China. Lo que en un principio parecía circunscribirse solo a esta ciudad, rápidamente se posicionó en Asia y luego alcanzó al resto de las regiones del mundo.

Se lo denominó oficialmente por el Comité Internacional de Taxonomía de Virus como SARS-CoV-2 y a la enfermedad causada por el virus se la designó como COVID-19. El 30 de enero de 2020 la OMS declaró que el brote del nuevo coronavirus 2019 (n CoV) originado en la República Popular de China constituye una Emergencia de Salud Pública de Interés Internacional (ESPII) y el 11 de marzo de 2020 lo declara pandemia.

Una pandemia según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) es una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

individuos de una localidad o región. La voz pandemia procede del griego *pandemía*, que literalmente significa “todo el pueblo”, de *pan* “totalidad” y *demo* “pueblo”.

Es ilustrativa la edición especial que la revista “Lugares” publica en julio de 2020 con el título: *“2020: El año en que el mundo se detuvo. Ciudades vacías en tiempos de coronavirus. Imágenes de un planeta en vilo”* que registra fotos de sitios turísticos como el Vaticano, Venecia, la Tour Eiffel, la fontana di Trevi, etc, el Aeropuerto de Ezeiza y la Estación Retiro de Buenos Aires que se ven desiertos, sin transeúntes, en los días de confinamiento.

Es así que, en el año 2020, según datos de la OMT, los destinos de todo el mundo recibieron mil millones de llegadas de turistas internacionales menos que en 2019 debido a un desplome sin precedentes de la demanda y a las restricciones generalizadas de los viajes.

Pasamos a realizar una breve reseña de algunas medidas, tanto del gobierno nacional como de la ciudad, que resultan el marco necesario para entender lo que busca analizar este trabajo (la operatividad de la hotelería boutique en la Ciudad en este difícil contexto). Se organiza por años (2020, 2021) que constituyen el recorte temporal de este trabajo.

#### **4.1 Año 2020**

El desencadenamiento de la pandemia de COVID-19 obliga a todos los gobiernos a tomar medidas extraordinarias con fines sanitarios que tienen consecuencias económicas, sociales, etc.

En Argentina había asumido recientemente (en diciembre de 2019) el presidente Alberto Fernández. Se van desplegando distintas estrategias en las distintas jurisdicciones, tanto por el Gobierno nacional, como el de la Provincia de Buenos Aires y el de la Ciudad para hacer frente a la difícil situación.

El área donde mayormente se propaga el virus es el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) que incluye a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y un conjunto de 40 localidades de la Provincia de Buenos Aires.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Desde el jueves 12 de marzo de 2020 **se suspenden por un mes las llegadas de los vuelos internacionales** de pasajeros provenientes de las zonas más afectadas, incluyendo Europa y Estados Unidos además de China, Japón, Corea del Sur e Irán (art. 9, Decreto N° 260 del 12 de marzo de 2020 del Poder Ejecutivo Nacional). Sólo la compañía Aerolíneas Argentinas fue exceptuada y continuó operando con un plan especial de contingencia para la repatriación de connacionales a partir del 17 de marzo. En normas posteriores se modificaron y ampliaron las restricciones para el ingreso y egreso de pasajeros por todos los pasos fronterizos del país.

Se dictan medidas inmediatas con el objetivo de reducir la exposición al contagio del COVID-19, dando lugar al dictado del Decreto N° 297 del Estado Nacional por el cual se dispuso el "aislamiento social preventivo y obligatorio" (**ASPO**) que establece restricciones a la circulación de las personas en todo el país, inicialmente entre el 20 y 31 de marzo, plazo que fue sucesivamente prorrogado hasta el 20 de diciembre de 2020.

Se amplía mediante el dictado del Decreto N° 260 (2020) la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541 por el plazo de un año. En base a tales normativas y para desalentar el movimiento de la ciudadanía con fines turísticos en el territorio nacional, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación resolvió (mediante la Resolución N° 131/2020) **limitar la actividad de los establecimientos hoteleros**.

Es así como en un primer momento los hoteles pudieron brindar alojamiento únicamente a los ciudadanos extranjeros que quedaron en la Argentina sin poder retornar a sus respectivos países de residencia al momento de cerrar las fronteras y a quienes se encontraban en situación de aislamiento obligatorio.

#### **4.1.1 Aislamiento en hoteles**

En este marco el Gobierno de la Ciudad, pone en marcha una estrategia de aislamiento en hoteles.

Se habilitan hoteles en CABA bajo dos tipos de modalidades: para argentinos repatriados del exterior que residen en la Ciudad y están obligados a permanecer en "cuarentena" de 14 días en un hotel por un Protocolo del gobierno local, hasta descartar que estén infectados, y para residentes con coronavirus que presentan síntomas leves o nulos y no pueden aislarse en sus hogares por diferentes motivos.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Para el funcionamiento de este sistema los hoteles privados y sindicales ceden sus instalaciones y el Gobierno de la Ciudad se hace responsable de su funcionamiento. Se trató de unos 22 hoteles en un principio siendo los destinados a los enfermos 12, cifras que fueron variando de acuerdo con la evolución de los casos, llegando a totalizar 50 hoteles en la Ciudad sumados a una red extrahospitalaria que recibieron a más de 70.000 personas.

Dentro de los hoteles que participaron de este sistema mencionamos al Panamericano, Regente Palace, Ibis Obelisco, Presidente, Cyan de las Américas, Gran View, Deco Recoleta, Ibis Congreso, Cyan Américas Tower, Facón Grande, Escorial, Argenta Tower, Sarmiento Palace, Impala, Hotel Buenos Aires, Rochester, Luxor, Viasui, Wilton, Esmeralda, Rochester y Ferroviario.

Se trata en su mayoría de hoteles de 3 y 4 estrellas ubicados en los barrios de Recoleta, San Nicolás, Balvanera y Monserrat de la Ciudad de Buenos Aires. No se han encontrado hoteles boutique participando de este sistema.

Según datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH 2020) realizada por el INDEC, se informa que dado las restricciones a la actividad turística el resultado de la Encuesta es nulo durante el mes de abril.

No obstante, los resultados del relevamiento de los establecimientos que prestaron algún servicio de alojamiento se presentan en la denominada Encuesta de Ocupación Hotelera en el Marco de la COVID-19 (EOHMC).

A partir de junio de 2020, mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 520 el Estado Nacional dispone un nuevo marco normativo para las zonas en donde no exista circulación comunitaria de SARS-CoV-2, en las cuales regirá el "Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio" (DISPO).

Así se van diferenciando las distintas áreas geográficas del país entre aquellas que pasaron a una etapa de "distanciamiento social preventivo y obligatorio" y aquellas que

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

debieron retornar a la etapa del "aislamiento social preventivo y obligatorio" en base a la evolución de la pandemia.

#### **4.1.2 Hoteles de CABA habilitados para fines no turísticos**

En cuanto a la Ciudad de Buenos Aires, el Gobierno Nacional exceptúa desde el 24 de agosto de 2020 de las restricciones del ASPO y de la prohibición de circular en el ámbito de CABA a las personas que se dediquen a la actividad hotelera y parahotelera pero se aclara que los establecimientos no podrán ser usados para fines turísticos y que tampoco podrán utilizarse los espacios comunes. (Decisión Administrativa N° 1519 /2020 de la Jefatura de Gabinete de ministros de la Nación).

De esta manera se autoriza a los hoteles de la Ciudad a comenzar a recibir personas que viajan desde el interior por un motivo de fuerza mayor como realizar tratamientos médicos o por motivos laborales.

Esta habilitación se otorga de manera simultánea con la aprobación de los protocolos en base a los requerimientos del Ministerio de Salud de la Nación que se estudian en el capítulo siguiente.

#### **4.1.3 Hoteles de CABA autorizados a recibir turistas de países limítrofes**

El 29 de octubre de 2020 con la finalidad de adoptar medidas para la reanudación gradual de la actividad turística a nivel nacional, el Gobierno estableció la instrumentación de una "prueba piloto" para la reapertura del turismo receptivo para turistas provenientes de países limítrofes y cuyo destino sea el Área Metropolitana de Buenos Aires. (Decisión Administrativa N° 1949/ 2020 de la Jefatura de Gabinete de ministros).

En este marco los hoteles de la CABA son autorizados a recibir turistas de países limítrofes desde el 2 de noviembre de 2020, bajo estrictos protocolos, volviendo así a su función original, aunque con limitaciones. Esta prueba piloto se suspende el 24 de

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19 diciembre de 2020 hasta el 8 de enero de 2021 (Decisión Administrativa Nº 2252/2020 de la Jefatura de Gabinete de ministros).

Dentro del corto listado de propiedades habilitadas en este período se encuentra Hotel CasaSur (que responde a la modalidad "boutique" en estudio) el que se incluye como "caso testigo" a desarrollar en el capítulo pertinente.

La Ciudad de Buenos Aires recibió el 2 de noviembre de 2020 el sello internacional *SAFE TRAVELS* que entrega el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) un distintivo de respaldo a los destinos turísticos que adoptan y cumplen con los protocolos de higiene, sanitización y distanciamiento físico.

## **4.2 Año 2021**

A un año de esta situación, en marzo de 2021 hay nuevas mutaciones del virus y variantes registradas en el mundo (la británica, la sudafricana, la brasileña y la estadounidense) que se propagan en los países a gran velocidad.

En nuestro país se refuerzan las medidas de prevención. El 11 de marzo de 2021 se prorrogó la emergencia sanitaria hasta el 31 de diciembre de 2021 y se recomendó la aplicación de restricciones de viajes desde o hacia las zonas afectadas de mayor riesgo. (Decreto Nº 167/2021 del Poder Ejecutivo Nacional)

Se fija un confinamiento estricto para los lugares de alto riesgo y en alerta epidemiológica entre el 22 de mayo y el 30 de mayo de 2021 inclusive y los días 5 y 6 de junio de 2021 por Decreto (DNU) 334/2021 del Poder Ejecutivo Nacional.

Durante estos días se vuelven a suspender la presencialidad en las actividades económicas, industriales, comerciales, de servicios, culturales, deportivas, religiosas, educativas, turísticas, recreativas y sociales. Los trabajadores y las trabajadoras deberán realizar sus tareas bajo la modalidad de teletrabajo, cuando ello sea posible.

Las personas, salvo excepciones mencionadas en el decreto, debieron permanecer en sus residencias habituales y sólo podían desplazarse para aprovisionarse de artículos de

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

limpieza, medicamentos, alimentos y otros artículos de necesidad en los comercios esenciales, siempre en cercanía a sus domicilios.

En el mes de junio de 2021 ante el comienzo de las vacaciones de invierno el Gobierno Nacional habilita el turismo interno. En CABA se rehabilita el uso de los espacios públicos en los hoteles, con un aforo máximo del 30%.

A fin de retrasar el avance en el país de la variante "delta" del COVID-19 que circula a mediados del mes de julio de 2021 en más de 70 países en el mundo, el gobierno argentino fija un cupo diario de 600 pasajeros que pueden reingresar por día desde el exterior por vía aérea, cupo que se va modificando. (Decisión Administrativa del Gobierno Nacional N° 643 del 17 de julio de 2021)

Además, se prevé obligación de aislamiento para los que reingresen. La red de hoteles que el Gobierno de la Ciudad puso a disposición hace un año atrás para enfermos leves continúa con sólo 5 hoteles activos y desde agosto de 2021 será usada también para los argentinos que vuelvan del exterior y residan en la ciudad y den positivo en el test que se les realiza al ingresar al país, siendo los costos por la estadía a cargo de las personas.

En noviembre de 2021 se identifica una nueva variante en Sudáfrica (llamada Ómicron) que se propaga rápidamente a nivel global. En Argentina impacta en el mes de enero donde hay una gran cantidad de casos. Las medidas gubernamentales se centran fundamentalmente en la aplicación de vacunas. No se han encontrado disposiciones específicas para la hotelería; continúa la aplicación de los Protocolos.

## Capítulo V: Diseño Metodológico

### 5.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de este trabajo se utiliza una estrategia de investigación **cualitativa**, la cual “[...] *se basa en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir y luego generar perspectivas teóricas)*”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2014, pág. 8). Esto permite entender el fenómeno de estudio teniendo en cuenta el entorno y las perspectivas que los propios participantes tienen de los hechos

El alcance que se le dará a la investigación será descriptivo-exploratorio.

- ❖ **descriptivo** porque lo primordial es profundizar el concepto de hotelería boutique y analizar sus características como modalidad relativamente moderna.
- ❖ **exploratorio** porque tiene la intención de obtener datos y elementos que puedan conducir a visualizar determinados aspectos del impacto de la pandemia de COVID 19 en esta modalidad hotelera en la Ciudad de Buenos Aires, durante los años 2020/2021 en que se desarrolla esta investigación, y por lo tanto se carece de estudios previos.

La obtención de datos se realizará a través de fuentes primarias y secundarias.

Los datos primarios se obtendrán mediante los instrumentos de medición que más abajo se detallan.

Los datos secundarios serán obtenidos mediante recopilación de información bibliográfica obtenida en papel y en línea. Asimismo, se consultarán fuentes complementarias como revistas y periódicos.

### 5.2 Delimitación de la Muestra

La muestra se extrae de una población. Dado que en este estudio la población es la totalidad de hoteles boutique, la misma se delimita a los hoteles boutique de CABA,

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

específicamente los recorridos en los barrios de Recoleta, Retiro, Palermo y Monserrat a fin de relevar su operatividad. Asimismo, los Hoteles Boutique Cassa Lepage Art Hotel y CasaSur Recoleta Hotel -que pudieron ser visitados- se presentan como "casos testigo".

### 5.3 Unidad de Información

La unidad de información para este estudio se compone de participantes especialmente seleccionados, expertos en el tema de investigación: 2 personas con puestos en organismos clave para el sector, una de una institución pública Ente de Turismo de CABA, y otra de la AHT, 2 personas que representan marcas de posicionamiento de la hotelería boutique a nivel país y global (Boutique Hotels of Argentina y Small Hotels Argentina) y el gerente general de Cassa Lepage Art Hotel y la Front Desk Agent de CasaSur Recoleta Hotel de la Ciudad de Buenos Aires.

### 5.4 Instrumentos de Medición

El instrumento de medición es la técnica que se aplicará sobre la muestra para recolectar los datos necesarios de la investigación.

Se recurre a distintos instrumentos de recolección de datos ya que como expresan Sampieri, Collado, Lucio (2010, pág. 417) *"en la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección"*.

En este sentido se comienza con una **observación directa** no participante del ambiente físico, con recorrida, durante los meses de abril y mayo de 2021, por los barrios de los de mayor concentración de oferta de hoteles boutique como son Palermo, Recoleta, Retiro y Monserrat de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de visualizar veredas, calles, restaurantes que rodean los hoteles, asimismo la fachada de hoteles con sus puertas de acceso cerradas, para registrar el aspecto del espacio público en este particular contexto de pandemia y realizar **registro de imágenes**.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Se recopila información proveniente de los **Protocolos Sanitarios para Alojamientos turísticos** aprobados por las autoridades nacionales y de la Ciudad durante el año 2020, como **documento fuente**.

Dado que se trata de una investigación cualitativa, se diseñan **entrevistas semiestructuradas** que fueron realizadas en los meses de febrero a mayo de 2021, las que fueron presentadas bajo la modalidad de preguntas de base y enviadas por correo electrónico, previo contacto telefónico o vía LinkedIn, dada la situación de distanciamiento social y restricciones a la circulación que impidieron las entrevistas presenciales.

Por último, se realiza la visita -siempre respetando rigurosamente las medidas de cuidado- a dos Hoteles Boutique de la Ciudad como "**casos testigo**", dado que el gerente general en un caso y la empleada del *front desk* en el otro ofrecen esta posibilidad, a fin de ahondar en sus características y ver cómo se han adecuado a los Protocolos vigentes. Éstos son "Cassa Lepage Art Hotel" en el barrio de Monserrat y "CasaSur Recoleta Hotel" en el barrio de Recoleta.

Se procede a organizar y presentar los datos obtenidos y luego del análisis correspondiente, se elaborará un informe final con las conclusiones a las que se llega a través de esta investigación

## Capítulo VI: Recopilación y Análisis de Datos

### 6.1 Datos obtenidos de la Observación directa del ambiente físico

A fin de visualizar la dinámica de funcionamiento de la hotelería boutique en este contexto se decide realizar una observación directa que se pasa a detallar.

Entre los días 18 al 25 de abril de 2021 se realizó durante los fines de semana un recorrido por el barrio de **Palermo** que en la década del noventa se convirtió en una zona de moda con tiendas de diseño, aumento de restaurantes, bares, pubs, discotecas y destacó por la gran cantidad de hoteles boutique que abrieron distribuidos por las diferentes zonas del barrio.

La avenida Juan B. Justo es una clara división entre las zonas del llamado "Palermo Soho" (Viejo) y "Hollywood". Se resalta, por la excepcionalidad de la situación, que se llegó a la zona por transporte particular dado que, como se mencionó anteriormente, estaba restringido el uso del transporte público, autorizado sólo para trabajadores "esenciales".

Comenzando un recorrido a pie por la calle Costa Rica, en la zona del "**Soho**", para abarcar las distintas manzanas en que se encuentran distribuidos los "boutique", se consideró ilustrativo registrar fotográficamente algunos restaurantes que ante la prohibición de atender en su interior, habían desplazado las mesas a la vereda e inclusive a la calle. El interior se encontraba vacío de comensales y con poca luz.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19



Ilustración 7 Restaurantes con mesas sólo en el exterior en calle Costa Rica (Palermo Soho) al 20 de abril de 2021. Foto propia

Continuando la recorrida por el mismo Soho, los siguientes hoteles boutique en el momento de la visita (18 de abril de 2021), no se pudo dado no verse recepcionista en su interior. Estos fueron “Sissi Haz”, “Legado Mítico”, “Mine”, “Jardín Escondido by Coppola”, y “Fierro Hotel”.

“Krista Hotel Boutique” tenía sus puertas abiertas. “Vain Hotel Boutique” se encontraba abierto, su gerente general, Lorena Rand informó que durante el período de ASPO trataron de hacer un nuevo emprendimiento, pero no resultó. Abrieron en octubre de 2020 y a abril de 2021 sólo arribaba público argentino, encontrándose con una ocupación por debajo del 20%.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Se registró un hotel en venta, el "1555 Malabia House".



Ilustración 8 Ex "1555 Malabia House" al 18/04/21. Foto propia

"Fierro Hotel Boutique" publica en la web en fecha 2 de junio de 2021 que se encuentra cerrado hasta nuevo aviso debido a la crisis de COVID-19.



Ilustración 9 Aviso en fecha 02/06/2021. Fuente: página web de "Fierro Hotel Boutique"

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Continuando por la zona de "**Palermo Hollywood**", en el caso de los hoteles boutique "**Ilum**" y "**Atempo Design**", no se pudo obtener información al 25 de abril de 2021, dado no verse recepcionista en su interior. No así "**Home Buenos Aires**" donde la recepcionista informó que estaba abriendo como hotel sólo el fin de semana y el restaurante de jueves a domingo. Se encontraban asimismo abiertos "**Palo Santo**" y "**Let Sun**".

En el mismo período, entre abril y mayo de 2021, se recorre asimismo el barrio de **Recoleta**. En el momento puntual del recorrido, el Hotel Boutique "**Hub Porteño**" trabajaba bajo reserva; en el hotel "**Carles**", se pudo interrogar brevemente a personal que ingresaba en ese momento y manifestó que el cierre del turismo internacional los estaba perjudicando mucho. En el caso de "**Algodón Mansión**" informó telefónicamente el empleado de recepción que se encontraba yendo al hotel 3 veces por semana más que nada para responder mails de futuras reservas. También comentó que al ser extranjeros los dueños, pudieron afrontar un poco mejor los gastos fijos, y que se encontraban vendiendo a través de la página web los vinos de la bodega propia del hotel.

El hotel "**Mío Buenos Aires**" al 5 de abril de 2021 se encontraba abierto, su gerente Victoria López informó que estaban abriendo sólo los fines de semana. En junio de 2021 publican en la web un aviso de "cerrado hasta nuevo aviso".



Ilustración 10 Aviso en fecha 02/06/2021. Fuente: página web de "Hotel Mío Bs As"

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

“**Design CE**” y “**Urban Suites**” se encontraban con sus puertas abiertas. “**CasaSur Recoleta Hotel**” se encontraba abierto y gracias a la amabilidad de la persona a cargo del *front desk*, Rocío Silva, se pudo programar una visita al hotel cuyos resultados aparecen en el capítulo correspondiente.

En el barrio de **Retiro**, “**Casa Calma**” el 11 de abril de 2021, no se vio recepcionista en su interior.

En el barrio de **Montserrat**, “**Tango de Mayo Hotel**” el día 9 de abril de 2021, no se vio recepcionista en su interior. “**Cassa Lepage Art Hotel**” se encontraba abierto y gracias a la amabilidad de su gerente general Julián Grano se pudo programar una visita al hotel cuyos resultados aparecen en el capítulo correspondiente. En las cercanías, en la esquina de las calles Perú y Moreno, se pudo observar que el bar notable “**El Querandí**”, un clásico de Buenos Aires que ofrece tanto almuerzos como cenas show con espectáculos de tango, se encontraba cerrado. Se registra con foto, al considerar contribuye a visualizar la situación general.



Ilustración 9 Bar notable “**El Querandí**”, en fecha 9 de abril de 2021. Foto propia

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

En el Anexo 2 se realiza un cuadro ordenado cronológicamente del recorrido efectuado y fotos de las fachadas de los hoteles obtenidas en ese día.

En cuanto al análisis del relevamiento realizado se logró recabar información sobre las limitaciones con las cuales se estaba desarrollando la actividad en el marco de la emergencia sanitaria.

Lo observado en el día del recorrido sobre hoteles donde no se pudo contactar con recepcionistas, no significa que no estuvieran abriendo con restricciones y previa reserva bajo protocolo.

En todos los casos las recepcionistas estaban con tapabocas, alcohol en gel en la recepción y no se podía pasar de la misma tras la corta averiguación de la dinámica de funcionamiento en tal contexto. En todos los casos informaban las recepcionistas que la situación de apertura era dinámica y dependiente de las disposiciones sobre salud pública, no conociendo cuánto tiempo iban a sostener las aperturas.

En marzo de 2022, a fin de actualizar la observación al momento de presentar este trabajo, se realizan llamadas telefónicas a los hoteles recorridos, cuyo resultado se incorpora en el Anexo 3.

## **6.2 Datos obtenidos de los Protocolos sanitarios**

Se tuvo acceso a los siguientes documentos:

-Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos de junio de 2020, del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación en conjunto con el Instituto de Calidad Turística (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT), la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC), la Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) y las provincias a través del Consejo Federal de Turismo.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

-Protocolo para la prevención y manejo de casos de COVID-19 en Alojamientos Turísticos de julio de 2020, elaborado por el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, conjuntamente con el sector privado a través de la Cámara de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires (CAT BAIRES), AHTRA, AHRCC y con la colaboración de profesionales del sector, León el Villella, Silvina Miguenz de Ejido Asesores y Verónica Franco.

-Buenas prácticas para la Hotelería Argentina COVID-19, de abril de 2020, elaborado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) con el asesoramiento técnico de Swis Medical Group.

De la reseña de los mismos se pasan a sintetizar las medidas generales que deberán ser aplicadas por los hoteles. Se invita a ampliar la lectura de estos, a través de los links de acceso citados en Bibliografía, Capítulo VIII.

## Hotelería Argentina

### Protocolos para la prevención y manejo de casos de COVID-19

#### Recomendaciones generales para: el personal y los huéspedes:



Utilizar **“tapabocas”** o **“barbijos”** en el hotel, tanto el personal como los huéspedes



Mantener **distancia de 1,5 metros** entre personas



Medir la **temperatura al ingreso** al establecimiento



Usar **individualmente el ascensor** u ocupando hasta un 30 % de su superficie

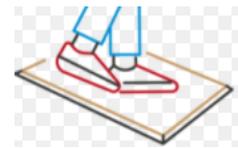
### Recomendaciones generales para: espacios comunes:



Ofrecer **alcohol en gel** en todos



Colocar **señalética** a fin de evitar el cruce entre personas en pisos, recepción, lobby, restaurante.



**Limpiar y desinfectar el calzado** de quienes provienen del

### RECEPCIÓN



Digitalizar **el check-in y el check-out**

Tener **recipiente desinfectante para llaves**

**No** brindar servicio de **Valet Parking**

Informar que los **amenities** no están disponibles para su uso

Colocar **barreras transparentes** cuando no sea posible mantener la distancia entre las personas

## ALIMENTOS Y BEBIDAS



Ofrecer **desayuno** bajo modalidad room-service o take away. Reserva previa de horario. No ofrecer servicio de buffet.

**Salón comedor:** Organizar mobiliario con 2mts de distancia.

Presentar la **carta** en formato digital o plastificada. Evitar manteles en las mesas. Ofrecer bebidas

## HOUSEKEEPING



**Limpiar y desinfectar:** en **espacios públicos** tres veces por día el piso del lobby; en restaurantes manijas de puertas. mesas. sillas.

Una vez realizado el check-out, dejar **liberada la habitación** el tiempo necesario para ventilación.

**No sacudir** la ropa para lavar

**No ingresar los carros** de limpieza a las habitaciones

Proteger colchones y almohadas con **fundas protectoras.**

En habitaciones con casos COVID-19 limpiar y desinfectar según **regulación**

## MANTENIMIENTO



Revisar diariamente el funcionamiento de **dispensadores de jabón y gel desinfectante**.

El personal debe ingresar a las habitaciones con los elementos de protección personal (**EPP**)

## PROVEEDORES



Desinfectar la **mercadería entrante**

Pautar las **entregas** para evitar **aglomeraciones**

Acciones específicas ante sospecha o confirmación de un caso COVID-19:

Proceder según “Protocolo de manejo frente a casos sospechosos y confirmados de Covid-19” aprobado por Resol-2020-842-GCABA-MSGC y modificatorias, y demás documentos sanitarios publicados en el siguiente Link de acceso web: [www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/protocolos-coronavirus-covid-19](http://www.buenosaires.gob.ar/coronavirus/equipos-salud/protocolos-coronavirus-covid-19)

En cuanto al análisis de los documentos, como se expresó tanto el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (en junio de 2020), como el Ente de Turismo de la Ciudad (en

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

julio de 2020), elaboran en conjunto con instituciones del sector como la Cámara de Turismo de Buenos Aires (CAT BAIREs), la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA) y la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías y Cafés (AHRCC) "Protocolos COVID-19 para Alojamientos Turísticos" a implementarse en todos aquellos establecimientos que brindan servicios de alojamiento independientemente de su tipología, una vez que se pueda desarrollar la actividad turística.

Entre otros aportes que fueron tomados como fuente de consulta para la elaboración de estos protocolos se encuentra el documento "Buenas Prácticas para la Hotelería Argentina COVID-19" elaborado en abril de 2020 por la Asociación de Hoteles de la República Argentina (AHT) con el asesoramiento técnico de "Swiss Medical Group" (grupo líder en el mercado de salud).

Los mismos brindan medidas de carácter obligatorio y recomendaciones generales. Siguen las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación y su principal objetivo es resguardar la salud y bienestar de las personas, trabajadoras, trabajadores y turistas en este nuevo escenario para el sector que exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación.

Por su parte algunos hoteles lanzan sus propios programas de cuidado en base a estas directivas. Enfocándonos en los Hoteles Boutique, por ejemplo "CasaSur Recoleta Hotel", preparó un Protocolo en base a las recomendaciones vigentes para todo su staff, proveedores y huéspedes.

A grandes rasgos los documentos hacen hincapié en medidas de distanciamiento, procesos de desinfección, sanitización y limpieza, además del uso de la tecnología para reducir el contacto humano y garantizar la salud de los viajeros.

Esta información permite analizar su aplicación en los hoteles boutique, tanto a través de las publicidades que realizan como en los que se pudieron visitar.

### **6.3 Datos obtenidos a través de entrevistas**

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Entre los meses de febrero a mayo de 2021 se realizaron una serie de entrevistas semiestructuradas que fueron presentadas bajo la modalidad de preguntas de base y enviadas por correo electrónico, previo contacto telefónico o vía LinkedIn, a los **participantes** especialmente seleccionados.

En el Anexo 1 se incluye un cuadro con el detalle de todos los participantes del estudio, el cargo que ocupan en el organismo u hotel en el que trabajan y modo de contacto. Asimismo, se transcriben en su totalidad las entrevistas.

### **6.3.1 Entrevistas a representantes de entidades clave**

A fin de obtener precisiones necesarias acerca del marco legal de la hotelería boutique en CABA se entrevistó (el 25/02/21) a la **Licenciada Jéssica Dzembrowski**, que por ser personal administrativo y ex subgerente operativa del **Registro de Prestadores del Ente de Turismo de CABA**, aportó, además de la clara información que permitió entender el régimen legal ya explicado en el Capítulo III pto 7, el dato de la participación activa del Organismo en el operativo de aislamiento en hoteles que tuvo lugar en la Ciudad en el año 2020.

Es decir, el Ente desarrolló en ese período una inédita actividad dado el contexto de pandemia trabajando para aislar porteños repatriados, sus contactos estrechos y en el funcionamiento de hoteles "medicalizados".

A su vez es interesante destacar la participación de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA) en la elaboración, difusión y capacitación en torno a los Protocolos COVID-19 para Alojamientos Turísticos en CABA para lo cual se entrevistó (el 5/01/21) a **Franco Di Pasquo**, Responsable de **Desarrollo de Filiales de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA)** desde hace 4 años, quien facilitó el acceso al documento de carácter consultivo elaborado por la AHT y homologado por Swiss Medical de fecha 28 de abril de 2020, sobre "Buenas Prácticas para la Hotelería Argentina COVID 19" en base a las normativa dictadas a nivel nacional y las establecidas por jurisdicción. Las pautas del documento se sistematizan al estudiarse los Protocolos. (pág. 49 de este trabajo).

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Enfatizó asimismo **Franco** que se difundieron los Protocolos a todos los socios de la AHT por distintos canales (mails, redes, etc) y capacitaciones sobre el tema y aclaró que *"la hotelería más allá de sus categorías siempre estuvo atada a estándares y mucho protocolo de limpieza etc, por lo tanto **creo que no fue tan complejo adaptarse**, fue más complejo la vuelta a funcionar luego de varios meses de inactividad. **Y en todos los casos la implementación de los Protocolos llevó una inversión importante de dinero.** En el caso de la AHT además de representar a hoteles boutique, 4 y 5 estrellas, hay muchos hoteles de cadenas nacionales e internacionales que tienen muchos más estándares y sus propios protocolos y auditorías a cumplir".*

De esta manera los hoteles representados por la AHT, que debieron adaptarse rápidamente para al retomar la actividad poder implementar los Protocolos, pudieron canalizar sus dudas y contar con el asesoramiento de la AHT.

Las entrevistas completas se encuentran en los Anexos 4 y 5.

### **6.3.2 Entrevistas a representantes de marcas de posicionamiento de la modalidad boutique**

Entre abril y mayo de 2021, se realizaron entrevistas a representantes de marcas de posicionamiento o clubes de calidad de la hotelería boutique, a fines de obtener su perspectiva informada sobre la situación.

A continuación, se expone una sistematización de los datos obtenidos a partir de las ocho preguntas que fueron realizadas, priorizando las pertinentes al objetivo de esta investigación. La entrevista completa se encuentra en los Anexos 6 y 7.

Entrevistados: El 25 de abril de 2021 se entrevista a Horacio Nápoli, Brand Manager de Small Hotels Argentina y el 20 de mayo de 2021 a Patricia Barreiro, CEO de Boutique Hotels of Argentina".

En relación a la **pregunta acerca de si pudieron llevar a cabo algún registro de cuántos hoteles cerraron y/o funcionaron bajo modalidad de hotel medicalizado o**

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

**solo con el servicio de restaurante, dadas las medidas tomadas en el país respecto de la pandemia** (ASPO en la primera etapa) , **Patricia Barreiro** respondió "*no llevamos un registro preciso, **por suerte la mayoría pudo esperar la reapertura**, con muchísimo esfuerzo y hoy están tratando de recuperar un poco todo lo perdido. Los hoteles boutique no funcionaron como hotel medicalizado. Y hay que recordar que tampoco podían hacerlo como restaurante en un principio*".

Amplió además sosteniendo "**creo que que fue beneficioso ser Boutique**, no sólo porque en la reapertura se siguió con la mayoría de los servicios que se brindan, sino que **se mantuvieron buenos protocolos** y eso los clientes lo valoran muchísimo, se sintieron cuidados. Los clientes comprendieron que hay **algunos servicios que no era posible brindar**, por ejemplo, algunos hoteles no habilitaron sus zonas de SPA, quizá sí masajes, sí piscina, pero con horarios restringidos. La idea es que pudieran disfrutar, pero con cuidados".

También aportó su visión de que "**se hizo muchísimo esfuerzo para tener buenos protocolos** y poder cuidar al huésped y al personal. **Y que la hotelería boutique al tener menos cantidad de habitaciones, las distancias y espacios comunes no ocurre que se encuentren muchas personas sin la distancia permitida**".

Por su parte **Horacio Napoli** a la misma pregunta sobre si llevaron registro de Hoteles Boutique que hubieran cerrado sostuvo que "*si bien es un contexto aberrante, la realidad es que la mayor parte de los hoteles que son parte del grupo Small Hotels Argentina son dueños de sus propiedades, valga la redundancia. **Ello les dio la posibilidad de tolerar cerrando sus puertas momentáneamente** o cuando se pudo ofrecer servicio a turismo interno se lo hizo...Informó el sitio web donde poder encontrar los hoteles de su asociación explicando que "**están todos de pie, esperando que vuelva a activar la Ciudad de Buenos Aires...**"*

**Interrogados en cuanto a su opinión respecto del perfil del pasajero pre-pandemia y post-pandemia, Patricia Barreiro** sostuvo que "*el perfil siempre es el mismo. Personas que les gusta ser bien atendidos y que le ofrezcan buen nivel de servicio. Eso no significa tener lujo. Hay muchos establecimientos que tienen sus propias características y se diferencian por sus servicios. **Lo que he notado es que a raíz del impedimento de viajar al exterior muchos argentinos** pudieron conocer su propio país y **se asombraron***

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

*del nivel y servicio de hotelería con el que contamos, ya que siempre miraban hacia afuera".*

Por su parte **Horacio Napoli** a la misma pregunta opinó que *"...dentro de las primeras cosas que están en la pirámide de consumo están los alimentos, salud, indumentaria y viajes. La industria de los viajes es la última de las primeras y es la más apuñalada en esta pandemia. Según el país terminará antes o después el primer proceso, y según la vacunación global más o menos al mismo tiempo hará que esto culmine no definitivamente, pero como para no prestarle mayor atención. ... **los hoteles trabajarán con alguna que otra normativa más exhaustiva de limpieza...**"* y que *"la temporada de verano fue muy buena a nivel nacional con respecto a los argentinos, luego todo se volvió a apagar, pero suponemos que a partir de enero de 2022 comienza la normalización. Ya un mundo más vacunado, y la necesidad de la gente de volver al ruedo de los viajes..."*

Analizando los aportes brindados por los entrevistados surge un dato coincidente en el sentido de que, pese a haber permanecido cerrados durante gran parte del año 2020, la mayoría de los hoteles boutique pudieron resistir la situación y comenzar reaperturas en 2021.

En cuanto a qué fue lo que permitió que pudieran resistir aún sin actividad, la entrevistada Patricia Barreiro lo adjudica a las características de la modalidad "boutique" que les permite aplicar muy buenos protocolos y que al ser pequeños se puede respetar la "distancia social" en espacios comunes, lo que es valorado por los clientes en el sentido de sentirse cuidados.

Por su parte el entrevistado Horacio Nápoli atribuye la posibilidad de "seguir de pie" de los hoteles boutique del grupo Small Hotels, a que son dueños de sus propiedades y a haber podido ofrecer servicio a turismo interno cuando se permitió.

En este sentido coincide asimismo Barreiro ya que manifestó que muchos argentinos que no pudieron viajar al exterior se asombraron del servicio de hotelería local.

## 6.4 Datos obtenidos de la visita a los "casos testigo".

### 6.4.1. Cassa Lepage Art Hotel



Ilustración 11 - Fachada de "Cassa Lepage Art Hotel" y su restaurante "Puerta del Inca"- Foto propia

En el barrio porteño de Monserrat, específicamente en la calle empedrada de Bolívar al 373, se encuentra ubicado el hotel boutique "Cassa Lepage Art Hotel", a pocos metros de la Manzana de las Luces (antiguo complejo jesuita), rodeado de los edificios y monumentos más destacados de la ciudad (la Catedral, el Cabildo, Casa de Gobierno), dentro de los límites del Casco Histórico de la Ciudad de Buenos Aires, cercano a la emblemática Plaza de Mayo. También permite un acceso sencillo a la zona comercial.

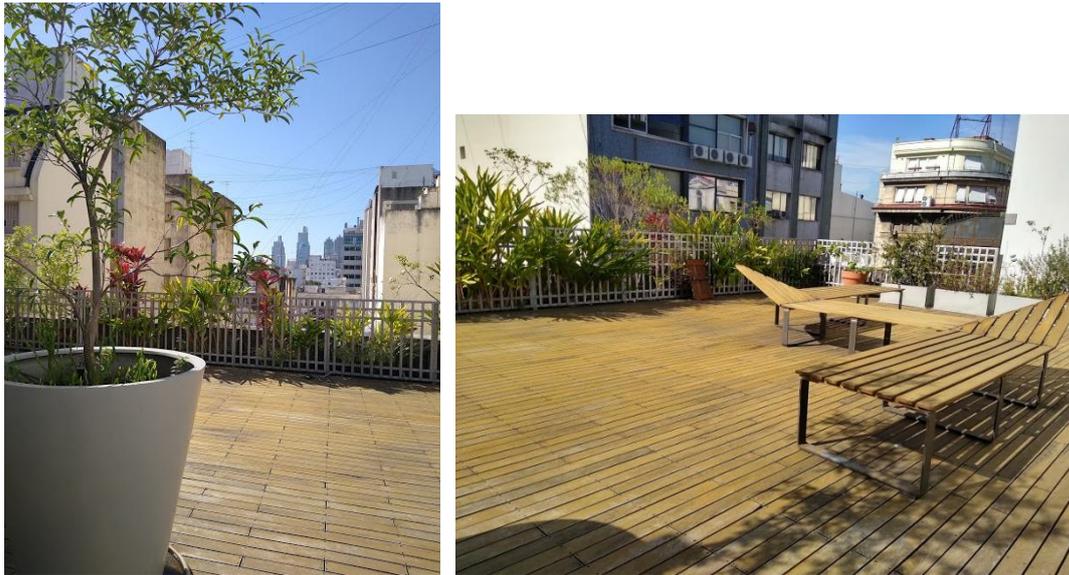
El edificio, construido en el siglo XVIII, a través del tiempo protagonizó una serie de intervenciones que modificaron tanto su uso como su estilo. En el 2004 un grupo de inversores decide comprar el predio a fin de adaptarlo a la función de hotel, y a su vez poner en valor el aledaño Pasaje Belgrano (construido a fines del siglo XIX).

Cuando comienzan las tareas de restauración del lugar se encuentran con importantes hallazgos arqueológicos. A partir de allí convocan a expertos reconocidos, arqueólogos, historiadores, etc. para poner en valor este lugar y el hotel termina realmente abriendo sus puertas cuatro meses antes del inicio de la pandemia.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Alberga un museo de sitio, una galería de arte contemporáneo, el jardín nativo de la terraza y la refinada cocina del restaurante Puerta del Inca. Opera de manera independiente.

El hotel cuenta con 22 habitaciones y 3 espacios abiertos (dos terrazas y parte del Pasaje Belgrano). Tiene 2 ascensores. Las dos terrazas verdes tienen más de 80 plantas nativas latinoamericanas que crecen en forma natural, las aves las utilizan de parada previa a la Reserva Ecológica.



*Ilustración 12 Terraza del 2do piso de "Casa Lepage Art Hotel". Foto propia*

La recepción es sumamente amplia lo que facilita respetar los Protocolos de distanciamiento social. Exhiben en habitaciones y espacios comunes obras de artistas contemporáneos.

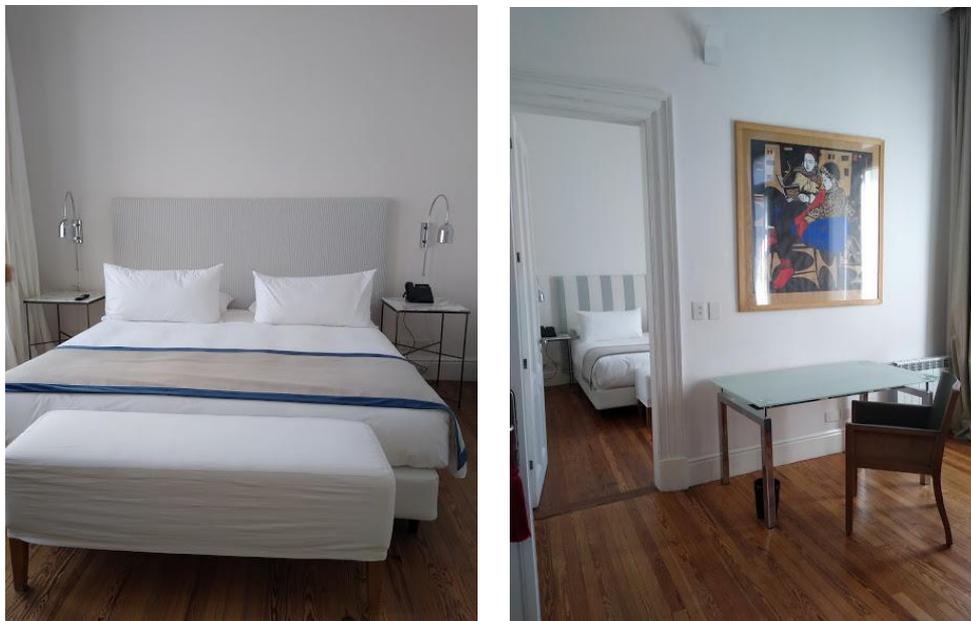
Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19



*Ilustración 13 Recepción y espacios comunes de Casa Lepage Art Hotel. Foto propia*

Las habitaciones cuentan con madera recuperada de pisos originales, espejos con marcos de madera reciclada. Las bachas de los baños fueron pintadas a mano, acorde al diseño del hotel.

Todas ofrecen conexión WI-FI de alta velocidad, Smart TV con cable, sábanas de algodón egipcio, ropa de cama hipoalérgica, caja fuerte para computador portátil, aire acondicionado, enchufes y adaptadores internacionales. El frigobar actualmente está vacío por Protocolo.



*Ilustración 14 Habitación DBL Suite "Casa Lepage Art Hotel" Foto propia*

El 1 de diciembre de 2020 se realiza una entrevista vía mail con el Gerente General de "Cassa Lepage Art Hotel", Julián Grano (experimentado profesional con 20 años de trayectoria en el sector).

El mismo ofrece la posibilidad de una visita al hotel a fin de ahondar en sus características y adaptación a los Protocolos vigentes. Como informó su Gerente, durante el período de "ASPO", al no estar la "hotelería" dentro de la categoría "esencial", no pudieron ir a trabajar y había permanecido cerrado el establecimiento desde el inicio de la pandemia hasta enero de 2021.

Durante ese período implementaron eventos online de usina cultural con 3 eventos semanales con ciclo de anfitriones, museo de sitio todos los viernes, figuras de la arqueología explican sobre el edificio, sus orígenes, ciclo de galería de arte. Algunos eventos cuentan con 20 asistentes virtuales, otros con 200.

La visita al establecimiento, siendo recibida por Julián Grano, se efectiviza el día 28 de abril de 2021 bajo protocolos para ingresar al hotel como medición de temperatura, desinfección de manos con alcohol en gel y desinfección de calzado. El recorrido se hace con barbijos puestos.

El hotel se encontraba abierto a esa fecha, recibiendo turismo de proximidad o cercanía, turismo interno o de países limítrofes, siendo el viajero que se sentía atraído por esta propuesta anteriormente a la pandemia según informó Julián, público americano y europeo con interés cultural e histórico.

Ofrecen desayuno a la carta. Actualmente cuentan con un convenio con el restaurante "Adorado" (el cual se encuentra a pasos en la misma cuadra del hotel) que cuenta con un menú de lunes a sábados de 8 a 18 Hs y una opción de brunch los domingos y feriados. El restaurante "Puerta del Inca", si bien es tercerizado ayuda mucho a brindar un servicio más completo, cuenta con un sector al aire libre, dentro del Pasaje Belgrano, lo que les permitió abrirlo en el momento de mayores restricciones en este sentido.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Informó Julián que la arquitecta a cargo es de la familia propietaria del hotel, por lo que se nota el esmero en el detalle. También hay espacios testigo, que muestran la estructura original. Cuenta con prácticas sustentables.

El lugar ofrece además los siguientes servicios diferenciales informados por su Gerente General: recorrida guiada gratuita por todo el edificio histórico, horario de ingreso y salida flexible, todo el proceso de reserva se realiza hablando por WhatsApp con una persona real, no una máquina, pudiendo conversar distintos requerimientos o consultas.

En cuanto a la factibilidad de **implementación de los Protocolos Sanitarios vigentes** en esta modalidad hotelera respondió el entrevistado que *"lo ve factible porque son de carácter preventivo, no es atractivo, pero factible. Ejemplos: mampara en la recepción, guantes, EPP, eso no va con la delicadeza del lugar. Es como llegar a una cirugía, en su opinión personal lo ve lejos de una experiencia placentera. Aunque si así va a ser en todos los lugares, la gente se acostumbrará a verlo"*.

En su establecimiento se instalaron mamparas, señalética, dispensadores, estaciones de control de medición de temperatura, higienizador de calzado. Estimó que *"hay pedidos de no utilizar el aire acondicionado y lo ve muy complejo"*.

Organizaron el servicio de limpieza del hotel con más cuidado, manteniendo distancias entre empleados y capacitan constantemente al personal del hotel en cuanto a los Protocolos.

Aportó su visión en el sentido de que *"estamos ante una nueva anormalidad, va a haber reactivación, el tema es cuándo y qué es lo que se va a llevar puesto" en el mientras tanto. Asimismo, lugares como la costa van a recibir más turismo que nunca, por lo que los hoteles ubicados en lugares con atractivos naturales se van a ver beneficiados, los hoteles urbanos más perjudicados"*.

La entrevista completa se encuentra transcrita en el Anexo 8.

#### 6.4.2 CasaSur Recoleta Hotel



Ilustración 15 Fachada de “CasaSur Recoleta Hotel” Foto propia

Ubicado en la Avenida Callao 1823, en el barrio de Recoleta, este hotel boutique se encuentra asociado a “Small Luxury Hotels of the World” (SLH), asociación de más de 500 propiedades de lujo independientes alrededor del mundo. Es el único de modalidad boutique de los que se comercializan bajo la marca “CasaSur Hotel Collection” (marca que incluye otros dos hoteles ubicados en el barrio de Palermo y un cuarto hotel en Pilar).

El hotel fue inaugurado en 2008, tiene 13 pisos y cuenta con 36 habitaciones de estilo neoclásico, con moderno equipamiento; distribuidas en 3 categorías por piso: Ejecutiva; Superior, con capacidad de conexión entre sí y Suite de Lujo. La Grand Suite de 70 mts<sup>2</sup> en el piso 12 cuenta con deck privado con jacuzzi y vista panorámica. Dada la situación y a fines de darle mayor uso a la Grand Suite dada la escasez de pasajeros, adaptaron esta habitación colocando dos camillas de masajes y organizaron con turnos el jacuzzi (se otorgan turnos de dos horas por persona y dejan pasar una hora entre cada turno a fin de recambiar el agua).

Se pautó vía mail con la encargada del Front Desk, Rocío Silva, una visita a fin de recorrer el establecimiento y ahondar en las adaptaciones a los Protocolos vigentes. La misma se realiza el día 20 de agosto de 2021 y a continuación se sistematiza la información obtenida.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19



*Ilustración 16 Recepción de "CasaSur Recoleta Hotel" Foto propia*

El hotel figuró en la corta lista de hoteles habilitados para recibir turismo de países limítrofes desde el 2 de noviembre de 2020, bajo estrictos protocolos. Hasta ese momento (como ya fue detallado en el Capítulo IV) y desde agosto de 2020 los hoteles podían abrir sólo para huéspedes que viajaban desde el interior por un motivo de fuerza mayor (tratamientos médicos o por motivos laborales).

En este sentido informa Rocío que tras permanecer cerrados al inicio de la pandemia (marzo de 2020), abrieron en agosto de 2020, recibiendo para septiembre los primeros huéspedes, los meses de junio y julio con poca afluencia y desde esa fecha sólo reciben argentinos. En febrero de 2021 hubo mayor afluencia de huéspedes durante el Feriado de Carnaval. Después volvió a bajar por nuevas restricciones. Sucedió que con motivo de un huésped (que reside en el extranjero) concurrió Migraciones a controlar que estuviera haciendo la cuarentena correspondiente en el hotel.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19



*Ilustración 17 Espacio de cata de vinos "CasaSur Recoleta Hotel" Foto propia*

Ofrece como servicios diferenciales un Spa Fitness Center. Cuentan con un restaurante "Ander Local Food" que sirve desayunos, almuerzos y cenas. Con motivo de las restricciones permanecieron sin abrir desde el 1 de julio de 2021 al 1 de marzo de 2022 tanto el restaurante como la sala de fitness.

En cuanto a la **implementación de los Protocolos sanitarios vigentes** han tomado recaudos con el desayuno que antes era buffet y pasó a ser de tres opciones pre-estipuladas y con un par de mesas menos a fin de conservar la distancia social. Ofrecen además la modalidad room-service.

La cata de vinos que hacían los jueves se encontraba suspendida a la fecha de la visita. Han suprimido la papelería de las habitaciones.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19



Ilustración 18 Cartel "No dejemos de cuidarnos" en mampara de recepción de "CasaSur Recoleta Hotel" Foto propia



Ilustración 19 Elemento provisto por el hotel. Fuente: [www.casasurhotel.com](http://www.casasurhotel.com)

Anteriormente a esta situación, adoptaban el criterio de "eco hotel" en el recambio de ropa de cama (ofreciendo realizarlo cada dos días, por ejemplo). Actualmente se le consulta al huésped, dado que hay personas que prefieren que no entren a su habitación durante su estadía. El hotel ofrece limpieza diaria.

El hotel ha elaborado un Protocolo para su staff, proveedores y huéspedes, y los pasajeros deben completar una Declaración Jurada COVID-19 que se les envía por mail al momento de efectivizar la reserva.

**DECLARACION JURADA COVID-19**

Declaro que los datos consignados en este formulario son correctos y completos y que he confeccionado esta declaración, sin falsear ni omitir dato alguno, siendo fiel expresión de la verdad.

**ANTECEDENTES DE SALUD**

- ¿Tuvo contacto con una persona enferma de coronavirus (COVID-19)?  
SI/ NO
- ¿En su estadia en el extranjero en los últimos 14 días, estuvo enfermo/a?  
SI / NO
- Actualmente, ¿Ud. presenta alguno de estos síntomas?  
- TOS / DIFICULTAD RESPIRATORIA / FIEBRE / DOLOR DE GARGANTA / SECRECIONES NASALES / DOLOR MUSCULAR / PERDIDA OLFATO / DOLOR DE CABEZA / NAUSEAS / VOMITOS / DOLOR ARTICULAR  
- NO

Yo....., pasaporte Nº ..... de ocupación / profesión....., quien será huésped del hotel CASASUR RECOLETA, ubicado en Av. Callao 1823, declaro bajo juramento que al momento de suscribir la presente declaración jurada **NO / SI** manifesté síntomas de CORONAVIRUS (COVID-19).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los..... del mes de..... de 2021.

Firma:

Aclaración:



Ilustración 20 Declaración Jurada de “CasaSur Recoleta Hotel” obtenida en recepción

## **Capítulo VII: Conclusiones**

Para concluir y luego de lo expuesto en las páginas previas puede observarse que, ante tan difícil contexto, los Hoteles Boutique si bien cerraron sus puertas momentáneamente (como el resto de la hotelería) en el inicio de la pandemia y mientras duraron las medidas restrictivas con respecto a la actividad (prácticamente durante todo 2020) la mayoría pudo esperar la reapertura, con gran esfuerzo. El ser dueños de sus propiedades en gran parte, les dio la posibilidad de esperar.

En cuanto a los principales perjuicios señalados por los hoteleros consultados, estuvo la falta de turismo extranjero motivada por las suspensiones de llegadas de vuelos internacionales, situación que los afectó particularmente por ser una modalidad de preferencia para los viajeros europeos, estadounidenses, latinoamericanos.

Es de señalar que, al comenzar las reaberturas, algunos en octubre o diciembre de 2020, otros recién en enero de 2021, sólo tuvieron arribo de visitantes argentinos y la ocupación fue muy baja (por debajo del 20%, llegaron a informar). Como contracara de esta situación, la modalidad resultó ser valorada por los viajeros nacionales.

En cuanto a la implementación de los Protocolos Sanitarios para Alojamientos, se pudo notar que los Hoteles Boutique ofrecen una rápida adaptación a los mismos.

Luego de haber realizado las visitas a los dos Hoteles Boutique en estudio -Cassa Lepage y Casa Sur- se observó que presentan las características distintivas de la modalidad, asombrando la estética en el diseño y resaltando la exquisita decoración, al tiempo que ambas propuestas son bien diferenciadas. En cuanto a la implementación de los protocolos realizaron las adaptaciones de acuerdo con las normativas establecidas. En relación con las estrategias implementadas durante este período a fin de no perder posicionamiento en este contexto, los hoteles visitados demostraron recurrir a distintos recursos como realización de eventos online y ganar público adicional a través del restaurante.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Lo que surge como reflexión en este contexto es que, a causa de la pandemia de coronavirus, la hotelería se enfrenta a auténticos desafíos y así como efectos colaterales que seguramente perdurarán por mucho tiempo.

Entre ellos, los estándares de higiene reforzados que se implementaron a fin de proteger la salud y seguridad del visitante no sólo no desaparecerán, sino que se verán reforzados y obligarán a mantenerse actualizados.

Por su parte, por ejemplo, las comidas estilo buffet se reformulan y aparecen muchas más opciones de servicio en las habitaciones. Inclusive desde el punto de vista de la arquitectura se habla del futuro del diseño de los hoteles tras el COVID priorizando por ejemplo la ventilación constante del hotel con aire natural.

Dado que el estudio se realizó durante el desarrollo de la situación de pandemia queda abierta la puerta a futuras líneas de investigación para las cuales este trabajo puede servir como punto de partida por los datos recolectados.

Podrían ser objeto de análisis en este sentido (entre los muchos a que da lugar la crisis):

- Analizar desde el punto de vista del turista el valor que otorgan a los protocolos.
- Realizar un análisis de la aplicación de protocolos en otras modalidades hoteleras a fin de poder comparar.
- Efectuar un análisis más exhaustivo de los servicios que se continúan o discontinúan en base a la nueva realidad.
- Analizar el perfil del turista post pandemia en esta modalidad hotelera
- Cuantificar cantidad de Hoteles Boutique en CABA que lograron seguir operando.

Finalmente se puede señalar que el tiempo de recuperación de un destino urbano de turismo, como la Hotelería Boutique en CABA, tendrá un plazo diferente a otros destinos

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

como puede ser por ejemplo el turismo de naturaleza o los destinos costeros que, en este verano de 2022, en que finalizo mi trabajo de investigación, lograron una diferencia positiva con relación a 2020 y 2021.

Uno de los principales problemas señalados que afectan a esta modalidad continúa, ya que aún no se ha restablecido en su totalidad la actividad aérea que afecta la llegada de turismo internacional.

Asimismo, continúa a marzo de 2022, sin reglamentarse la Ley 4631 del año 2013 de CABA que contribuiría a ordenar la oferta de la modalidad.

Como ventaja evidenciada por los Hoteles Boutique se encuentran sus altos estándares en cuanto a seguridad e higiene necesarios para ofrecer tranquilidad al huésped.

También se desprende de los resultados la importancia de las estrategias implementadas por los referentes del sector para reposicionarse en este contexto, hasta que se logre la anhelada recuperación de la actividad.

## Capítulo VIII: Bibliografía

### Libros impresos:

- Foster, D. L. (1994). **Introducción a la Industria de la Hospitalidad**. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana de México. (Disponible en biblioteca UB)
- Gallego, J. F. (2011). **Gestión de Hoteles. Una nueva visión**. Madrid. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Pérez P. (1985) “**Síntesis Histórica de la Hotelería Argentina**”. Buenos Aires: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. CIET.
- Toyos, M., Massafra M. (2009). **Cómo escribir una tesis en turismo. Esquema metodológico**. Buenos Aires: Ediciones Turísticas de Mario Banchik.

### Libros electrónicos:

- Boto Álvarez, L. (2008). **Nuevas Modalidades de Alojamiento**. Secretaría de Turismo de la Nación. Disponible en: [www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/09/nuevas-modalidades-de-alojamiento.pdf](http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/09/nuevas-modalidades-de-alojamiento.pdf)  
Activo a junio de 2020
- Hernández Sampieri, R., Collado Fernández, C., Baptista Lucio, P. (2010). **Metodología de la Investigación. Quinta edición**. Disponible en: [www.freelibros.me/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-roberto-hernandez-sampieri/comment-page-1](http://www.freelibros.me/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-roberto-hernandez-sampieri/comment-page-1)  
Activo a junio de 2020
- Murray Elías, M.C. “**Historia del Turismo en Argentina**”. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1580/1/01329.pdf>  
Activo a junio de 2020
- Puig, A. (2015). **Las nuevas modalidades de alojamiento; hoteles boutique, hoteles con encanto, hoteles Feng Shui**. Disponible en: <https://www.turismoyderecho.com.ar/las-nuevas-modalidades-de-alojamiento-hoteles-boutique-hoteles-con-encanto-hoteles-feng-shui-por-adela-puig/>  
Activo a junio de 2020
- Schluter, R.G. (2003) “**El turismo en Argentina: del balneario al campo**”. Buenos Aires: Centro de Investigaciones y estudios turísticos (CIET). Disponible en: [www.cieturisticos.com.ar/Pdf/EI%20turismo%20en%20argentina.pdf](http://www.cieturisticos.com.ar/Pdf/EI%20turismo%20en%20argentina.pdf)

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Activo a junio de 2020

- Sánchez Upegui, A.A. (2011). **Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos**. Medellín: Católica del Norte. Fundación Universitaria. Disponible en: [www.ucn.edu.co/institucion/sala-prensa/documents/manual-de-redaccion-mayo-05-2011.pdf](http://www.ucn.edu.co/institucion/sala-prensa/documents/manual-de-redaccion-mayo-05-2011.pdf)

Activo a junio de 2020

- Wallingre, N., Toyos, M. (2010). **Diccionario de Turismo, Hotelería y Transportes, Buenos Aires**. Disponible en: <http://catedraabiertadeturismo.unq.edu.ar/wp-content/uploads/2018/12/Diccionario-de-turismo-hoteler%C3%ADa-y-transportes-Noem%C3%AD-Wallingre-M%C3%B3nica-Toyos.pdf>

Activo a junio de 2020

- Wallingre, N. (2007) “**Historia del Turismo Argentino**”. Buenos Aires: Ediciones Turísticas. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5041/504152238008.pdf>

Activo a junio de 2020

### Páginas web consultadas

- Small Hotels Argentina: [www.smallhotelsargentina.com](http://www.smallhotelsargentina.com)
- Boutique Hotels of Argentina: [www.boutiquehotelsargentina.com](http://www.boutiquehotelsargentina.com)
- INDEC, Cifras de establecimientos: [www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-3-13-56](http://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-3-13-56)
- INDEC, estadísticas de turismo internacional y encuesta de ocupación hotelera: [www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-3-13](http://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-3-13)
- Ministerio de Turismo y Deportes: [www.argentina.gob.ar/turismoydeportes](http://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes)
- Reporte Inmobiliario, “Hoteles Boutique en Buenos Aires” : [www.reporteinmobiliario.com/nuke/article1260-hoteles-boutique.html](http://www.reporteinmobiliario.com/nuke/article1260-hoteles-boutique.html)
- Organización Mundial del Turismo: [www.unwto.org/](http://www.unwto.org/)
- Organización mundial del Turismo respecto al COVID-19: [www.unwto.org/es/turismo-covid-19](http://www.unwto.org/es/turismo-covid-19)
- Organización Mundial del Turismo, “El Turismo Internacional sigue adelantando a la economía global”. Disponible en: [www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019](http://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019)

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

- OMT. Panorama del Turismo Internacional. Disponible en: [www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237](http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237)
- Observatorio turístico de la Ciudad de Buenos Aires Informe anual del Año 2019 <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/observatorio>
- Listado de Hoteles Registrados en el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/donde-dormir>
- Observatorio turístico de la Ciudad de Buenos Aires, Informe anual del AÑO 2019: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/Turismo%20Internacional%20en%20la%20CiudaddeBuenosAires%20-%20Informe%20Anual%202019.pdf>
- YVERA, turismo receptivo: <http://datos.yvera.tur.ar/dataset/turismo-receptivo>
- YVERA, Oferta de alojamiento turístico 2015: [www.yvera.tur.ar/estadistica/documentos/descarga/5a26ae2895e49.pdf](http://www.yvera.tur.ar/estadistica/documentos/descarga/5a26ae2895e49.pdf)

### Publicaciones digitales de Protocolos:

- Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos. Junio 2020. Ministerio de Deportes y Deportes de la Nación. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final.pdf>
- Protocolo para la prevención y manejo de casos de COVID\_19 en Alojamientos .Julio 2020. Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Disponible en: [https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/WTTC\\_Protocolo\\_Alojamientos\\_ESP.pdf](https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/WTTC_Protocolo_Alojamientos_ESP.pdf)
- Buenas Prácticas para la Hotelería Argentina COVID -19 AHT en conjunto con Swiss Medical: <https://www.camaradeturismo.org.ar/download-file/eyJpdil6lIFQcTNibjhXZ3daZ2h3bnRIWmZJRxc9PSIsInZhbHVlIjoiejIsc1FmeE1LNHdWTjBIMmZDU0w2UT09liwibWFjIjoNTcxZjMxMDhmZTMxMTFmNWE4NDI1NTQ2YTE3OGUxMTgwNjQzODZkZmE5NDQ0OGFmZTdjMzI2MDAwNTEzZDY1OSJ9>

### Legislación

- Ley N° 25997. (2004). (Ley Nacional de Turismo). Disponible en: [www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25997-102724](http://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25997-102724)

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

- Ley N° 18.828 (1970) Poder Ejecutivo Nacional (Ley Nacional de Hotelería). Disponible en : [www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-18828-231822/texto](http://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-18828-231822/texto)
- Ley N° 4.631 (2013) Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires. (Regulación de alojamientos turísticos). Disponible en: [www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley4631](http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley4631)
- Decreto DNU 297 (19 de marzo de 2020) Poder Ejecutivo Nacional. (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio). Disponible en: [www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-297-2020-335741](http://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-297-2020-335741)
- Decreto DNU 260 (12 de Marzo de 2020) Poder Ejecutivo Nacional. (Emergencia Sanitaria) Disponible en: [www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-260-2020-335423/texto](http://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-260-2020-335423/texto)
- Decreto DNU 167 (11 de Marzo de 2021) Poder Ejecutivo Nacional. (Prórroga de la Emergencia Sanitaria). Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/5272000/20210311](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/5272000/20210311)
- Decreto DNU 334 (21 de Mayo de 2021) Poder Ejecutivo Nacional. (Nuevo confinamiento estricto) Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/244721/20210522](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/244721/20210522)
- Resolución 131 (17 de Marzo de 2020) Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/226943/20200318](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/226943/20200318)
- Decreto DNU 520 (7 de junio de 2020) Poder Ejecutivo Nacional. (Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio). Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/230245/20200608](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/230245/20200608)
- Decisión Administrativa N° 1519 (18 de agosto de 2020) Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. DISPO: Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233765/20200819](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233765/20200819)
- Decisión Administrativa N° 1949 Prueba Piloto (28 de Noviembre de 2020). Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/236664/20201029](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/236664/20201029)
- Decisión Administrativa 2252. Suspensión de Prueba Piloto (24 de Diciembre de 2020). Disponible en: [www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/239143/20201224](http://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/239143/20201224)

## Diaris y Revistas

- Acquasanta, R. (Julio, 2020). "2020, el año en que el mundo se detuvo". 1a ed.- *Especial Revista Lugares* -Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Nación, 2020.
- Papa Orfano, B. (Junio 29, 2021) "Aislamiento en hoteles, ¿Quién paga?". *El Cronista*. Disponible en: <https://www.cronista.com/economia-politica/aislamiento-en-hotel-domicilio-y-quien-paga-que-definieron-caba-y-provincia-para-los-que-vuelven-del-exterior/>
- Santagati, A. (Julio 15, 2020). "Sin turistas, los hoteles de lujo ahora trabajan como restaurantes" *Clarín*. Disponible en: [https://www.clarin.com/gourmet/coronavirus-argentina-turistas-hoteles-apuestan-ahora-restaurantes\\_0\\_N8HKRuSV7.html](https://www.clarin.com/gourmet/coronavirus-argentina-turistas-hoteles-apuestan-ahora-restaurantes_0_N8HKRuSV7.html)
- Chueke Perles D, (Abril 24, 2020). "*Hoteles hospital. Cómo se acondicionan para hospedar a pacientes con coronavirus*". La Nación. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/hoteles-hospital-como-se-acondicionan-hospedar-pacientes-nid2357378/>
- Economía. (Noviembre 15, 2005) "*Hay más inversiones hoteleras en la Ciudad y ya son un boom*". *Clarín*. Disponible en: [https://www.clarin.com/ediciones-antteriores/inversiones-hoteleras-ciudad-boom\\_0\\_BysWYCLkAKe.html](https://www.clarin.com/ediciones-antteriores/inversiones-hoteleras-ciudad-boom_0_BysWYCLkAKe.html)

## Anexos

### Anexo 1: Cuadro de Entrevistas realizadas y Contactos Efectuados

Representantes del sector	Descripción	Observaciones
Jesica Dzembrowski	Licenciada en Turismo, personal del Registro de Prestadores del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires	Entrevista efectuada por correo electrónico 25/02/2021
Franco Di Pascuo	Responsable de Desarrollo de Filiales de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT)	Entrevista efectuada por correo electrónico 28/02/2021
Patricia Barreiro	CEO de "Boutique Hotels of Argentina"	Entrevista efectuada por correo electrónico 20/05/2021
Horacio Napoli	Brand Manager de "Small Hotels Argentina"	Entrevista efectuada por correo electrónico 25/04/2021
Julián Grano	Gerente General de "Cassa Lepage Art Hotel".	Entrevista efectuada 1/12/2020 Visita efectuada al hotel 28/04/2021
Rocío Silva	Front Desk Agent de "CasaSur Recoleta Hotel"	Visita efectuada al hotel 20/08/2021

**Anexo 2: Cuadro de hoteles recorridos ordenado cronológicamente**

Fecha de observación directa	Barrio	Hotel Boutique	Foto propia
11/04/2021	Recoleta	Algodón Mansión. Montevideo 1647	
11/04/2021	Recoleta	CARLES Hotel Buenos Aires. Juncal 798	
11/04/2021	Recoleta	Mío Buenos Aires Avenida Quintana 465	
11/04/2021	Recoleta	Hub Porteño. Rodríguez Peña 1967	

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

<p>02/05/2021</p>	<p>Recoleta</p>	<p>Design CE Hotel de Diseño. Marcelo T de Alvear 1695</p>	
<p>02/05/2021</p>	<p>Recoleta</p>	<p>Urban Suites Recoleta Boutique Hotel Junín 1727</p>	
<p>02/05/2021 Se pauta y realiza visita</p>	<p>Recoleta</p>	<p>CasaSur Recoleta Hotel Avenida Callao 1823</p>	
<p>11/04/2021</p>	<p>Retiro</p>	<p>Casa Calma Calle Suipacha 1015</p>	

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

18/04/2021	Palermo Soho	Be Jardín Escondido By Coppola  Gorriti 4746	
18/04/2021	Palermo Soho	Mine Hotel Boutique  Gorriti 4770	
18/04/2021	Palermo Soho	Legado Mítico Buenos Aires, Hotel Boutique  Gurruchaga 1848	
18/04/2021	Palermo Soho	Sissi Haz  Malabia 1565	

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

18/04/2021	Palermo Soho	Vain Hotel Boutique Thames 2226	
18/04/2021	Palermo Hollywood	1555 Malabia House.	
18/04/2021	Palermo Hollywood	Krista Boutique Hotel Malabia 1341	
25/04/2021	Palermo Hollywood	Atempo Design Hotel Arévalo 1564	

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

<p>25/04/2021</p>	<p>Palermo Hollywood</p>	<p>Illum Experience Home  Bonpland 1762</p>	
<p>28/04/2021</p>	<p>Monserrat</p>	<p>Cassa Lepage Art Hotel  Bolívar 373</p>	
<p>11/04/2021</p>	<p>Monserrat</p>	<p>Tango de Mayo Hotel  Avenida de Mayo 1396</p>	

### **Anexo 3. Situación actual de los Hoteles trabajados en la Investigación**

A fin de actualizar la situación de funcionalidad y ocupación de los hoteles trabajados, en los días 21 y 22 de marzo de 2022, se toma contacto telefónico con los recepcionistas y se realizan las siguientes preguntas:

- ¿Me podría informar la situación actual de su hotel en cuanto a recuperación de funcionalidad y afluencia de turistas?
- ¿Continúan con la aplicación de los Protocolos Sanitarios vigentes?

#### **“Mío Buenos Aires”**

El recepcionista informa que la variante Ómicron en enero perjudicó y hubo cancelaciones de reservas; actualmente se está reincorporando el turismo corporativo, si bien no al nivel pre-pandemia.

Agrega que aumentó el turismo nacional por las restricciones para salir del país.

#### **“CARLES Hotel Buenos Aires”**

Informa la recepcionista que se encuentran con un porcentaje de ocupación del 90%.

#### **"Hub Porteño"**

Informa el recepcionista que en plena época de pandemia trabajaron bajo reserva y horario de atención. Actualmente informa que se está reactivando la demanda.

#### **"Design CE Hotel de Diseño"**

Informa el recepcionista que va aumentando mes a mes el porcentaje de ocupación, es una *“leve ilusión para todos”*. Hubo muchas reservas canceladas, pero aumentaron las provenientes de público extranjero.

#### **"Urban Suites Recoleta Boutique Hotel"**

Informa el recepcionista que *“se retomó el corporativo e internacionales”*.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

#### **“Be Jardín Escondido by Coppola”**

Informa el recepcionista que en marzo de 2020 cerraron y pudieron reabrir sus puertas recién en noviembre de 2021 ya que no les era rentable antes de esa fecha. En enero de 2021 alcanzaron un 75%, 80% de ocupación. Cuentan con 7 habitaciones, reciben sólo turistas internacionales.

#### **“Mine Hotel Boutique”**

Informa la recepcionista que estuvieron casi dos años cerrados y que reabrieron sus puertas el 15 de diciembre de 2021. Actualmente se encuentran recibiendo turistas de origen europeo y estadounidense.

También comenta que *“la idea del turista cambió, antes reservaban con mucho tiempo de anticipación, actualmente es sobre la marcha, lo que modifica mucho la previsibilidad del porcentaje de reservas que tendrá el hotel”*.

#### **“Sissi Haz”**

La recepcionista comenta que los destinos urbanos se vieron mucho más afectados, en enero el destino elegido fue la Costa Atlántica.

#### **“Algodón Mansión”**

El recepcionista informa que esperaban mayor cantidad de reservas para *“temporada alta, que es noviembre y abril”*. Agrega que en diciembre sí tuvieron ocupación completa (época de fiestas). Manifiesta que el nivel de ocupación pre-pandemia era más estable.

Durante la pandemia trabajaron bajo reserva anticipada. A partir del 13 de diciembre comenzaron a trabajar sin reserva previa, es decir 24 horas nuevamente.

Manifiesta como dificultad adicional el poder encontrar personal dado haber cambiado de rubro muchos de ellos.

Menciona también que el público objetivo al que apunta el hotel es el turista extranjero, por lo que recibieron muy pocos argentinos.

#### **“Vain Hotel Boutique”**

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Un contestador automático dice: *“Estimado huésped, estamos realizando una ampliación en el hotel, por lo que nos encontramos temporariamente cerrados, por consultas por favor escribir a [reservas@vainhotel.com](mailto:reservas@vainhotel.com), esperamos poder volver a recibirlo pronto”.*

#### **“Let Sun Hotel Boutique”**

El recepcionista informó que mermó mucho en su momento la presencia de turistas extranjeros, pero actualmente nos encontramos casi llenos, los feriados están influyendo de manera positiva, por ejemplo, el próximo 24 de marzo, el 2 de abril.

#### **“Ilum Experience Home”**

La recepcionista informa que tienen las 28 habitaciones, con las que cuentan, ocupadas. Están recibiendo muchos turistas extranjeros, la mayoría proveniente de Estados Unidos, así mismo el turismo corporativo.

#### **“Krista Boutique Hotel”**

Informa la recepcionista que se encuentran con bastante ocupación, en el feriado de carnaval (del 27 de febrero al 1 de marzo de 2022) tuvieron ocupación al 100%. Actualmente agrega que se encuentran con mucha afluencia de turistas extranjeros.

#### **“Cassa Lepage Art Hotel”**

Informa el Gerente General que el hotel se está recuperando en cuanto a ocupación y eventos gradualmente.

Con respecto a los protocolos en todos los casos informaron que siguen cumpliendo con los mismos, de acuerdo con las disposiciones del Gobierno de CABA.

Se continúa especialmente con:

- ✓ Uso de barbijo obligatorio en espacios comunes.
- ✓ Disposición de alcohol en todas las áreas comunes.
- ✓ El uso del spa es con reserva previa.
- ✓ El desayuno continúa con mesas distanciadas y pasó de ser buffet, a menú a la carta, con opción de tomarlo en la habitación.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

- ✓ Se realizan limpiezas más profundas, una desinfección diferente.
- ✓ Si hubiera un caso de COVID positivo, se los aísla dentro de la habitación, se les deja la comida fuera de la misma, el *check-out* se realiza de manera online y depositan las llaves en un recipiente desinfectante. Al retirarse de la habitación, se llama a un sistema de desinfección en particular para realizar una limpieza mucho más profunda. En este sentido en el *check-in* se les hace firmar a los huéspedes un consentimiento sobre “Protocolo de manejo frente a casos sospechosos y confirmados de COVID-19”.

**Anexo 4. Entrevista realizada el 5 de enero de 2021 a Franco Di Pasquo, Responsable de desarrollo de filiales de la AHTRA (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina)**

1. Necesitaría saber cuál es su nombre, puesto, antigüedad y área donde trabaja

Franco Luciano Di Pasquo, hace 4 años que me desempeño como Responsable de Desarrollo de Filiales de la AHT – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.

2. Mi investigación versa sobre “Hotelería Boutique, su evolución e impacto de la pandemia”, ¿me podría informar si esa Asociación cuenta con un registro de esta modalidad hotelera en CABA?

Los registros de hotelería, los lleva en el caso de CABA, la Ciudad de Buenos Aires, bajo la Dirección de Registro del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Igualmente, el REGISTRO en general hotelero de la ciudad es bastante “flojo” y faltan muchos hoteles en el mismo. Más en el concepto Boutique donde hay un margen muy amplio y dispar de productos que utilizan esa diferenciación, muchas veces más para el marketing y a veces vació de servicio.

3. ¿Tuvo participación ese Organismo en la elaboración de los Protocolos COVID 19 para Alojamientos Turísticos en CABA?

Si la AHT fue la primera entidad del sector turístico en sacar un protocolo de buenas prácticas, homologado con Swiss Medical. Y a la vez sirvió de ejemplo, y formamos parte de la mesa de trabajo para el armado de los protocolos de hotelería del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

4. ¿Cómo difunden los Protocolos, ¿cómo los hacen llegar a los hoteles?

Desde la AHT se han difundido por distintos canales a todos los socios y a la comunidad (mails, redes, etc) a la vez se han armado capacitaciones específicas sobre la temática y fue contenido de muchas acciones de prensa y comunicación para mostrar que los hoteles que pertenecen a la AHT ya tenían esta herramienta, sumada las de sus cadenas hoteleras y/o jurisdicciones donde están establecidos.

5. ¿Tienen pensado hacer capacitaciones a los hoteles sobre el tema?

Si exacto, se hicieron varias capacitaciones sobre el tema, y también se buscó hacer capacitaciones con proveedores de la industria, y luego ya habiendo comenzado el

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

movimiento hotelero de a poco nuevamente, hemos organizado charlas donde hoteleros contaban sus experiencias.

6. ¿Han recibido consultas o dudas de los hoteles en cuanto a la implementación de los Protocolos?

En los primeros meses, muchas dudas y más que nada con las obligaciones legales de los estados nacionales, provinciales y municipales que a veces dificultan los cumplimientos en lo operativo real. Pero creo que la hotelería más allá de sus categorías siempre estuvo atado a estándares y mucho protocolo de limpieza, etc, por lo tanto creo que no fue tan complejo adaptarse, fue más complejo la vuelta a funcionar luego de varios meses de inactividad. Y en todos los casos la implementación de los protocolos llevó una inversión importante de dinero.

En el caso de la AHT además al representar a hoteles boutique, 4 y 5 estrellas, hay muchos hoteles de cadenas nacionales e internacionales que tienen a la vez muchos más estándares y sus propios protocolos y auditorías a cumplir.

7. ¿Es de su conocimiento cuál es el Organismo que controla el cumplimiento de los protocolos?

Para la actividad, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación es quien desarrolló los protocolos generales a nivel nacional, luego muchas Provincias realizaron el suyo también. Pero el control mayormente es de los Municipios y en algunos casos también a controles Provinciales. Pero en su mayoría el Municipio.

**Anexo 5. Entrevista realizada el 25 de febrero de 2021 a la Licenciada en Turismo Jesica Dzembrowski, del Registro de Prestadores del Ente de Turismo de CABA,**

Nombre del Organismo: Ente de Turismo de CABA

Área donde trabaja: Registro de Prestadores del Ente de Turismo de CABA

Nombre de la entrevistada: Jesica Dzembrowski

Puesto: Administrativa (exsubgerente operativa de registro de actividades y prestadores turísticos)

1) ¿Es ese Ente el órgano de aplicación de la Ley 4631, de alojamientos turísticos de CABA? ¿Qué funciones cumplen en ese sentido?

-Sí es el Ente de Turismo el órgano de aplicación de la ley 4631, específicamente el área donde trabajo que es el Registro de Prestadores Turísticos- La ley 4631 no está reglamentada, ello responde la mayoría de las siguientes preguntas.

2) Mi investigación versa sobre “Hotelería Boutique”, ¿me podría informar si ese Organismo cuenta con un registro de Hoteles Boutique en CABA?

- No tienen un registro de hoteles boutique, porque antes de la ley 4631 (que es de 2013), “boutique” no existía como categoría, entonces no tienen el registro discriminado como tal. Los “Boutique” prestan un servicio de lujo, personalizado pero que no responden a un hotel 5 estrellas por la magnitud que éstos tienen, pero tampoco responden a un hotel 1 estrella sólo por ser de pequeño tamaño. Se registran, cumplen con la ley, pero sin recibir la categorización.

3) ¿Cómo llevan a cabo el seguimiento de la categorización ¿hacen una inspección? ¿Cada cuánto se repite?

-No hay inspecciones de categorización ni seguimiento, porque la categorización dejó de estar vigente en 2013, cuando se dejó sin efecto la Ordenanza anterior que es la que daba los parámetros de categorización. Hoy por hoy hay un gris entre una Ordenanza que ya no existe y una Ley que no está reglamentada, entonces es inaplicable la categorización.

4) En el año 2020 de pandemia ¿qué tipo de actividad tuvieron?

-En cuarentena estuvo abocado el Registro por su contacto con los hoteles, al operativo de repatriados en que se aislaba a aquellos que eran porteños en hoteles a cargo del Gobierno de la Ciudad, es decir los porteños que volvían del exterior e ingresaban por Ezeiza no debían afrontar los gastos de su alojamiento para cumplimentar una cuarentena

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

obligatoria. Se trabajó para aislar repatriados aislados preventivamente, después aislados por contactos estrechos y algunos hoteles directamente funcionaron como hospital para infectados leves que no requerían de atención médica de alta complejidad, para que no contagien a la población.

## **Anexo 6. Entrevista realizada el 20 de mayo de 2021 a Patricia Barreiro, CEO de “Boutique Hotels of Argentina”**

Nombre: Patricia Barreiro

Cargo dentro de la Empresa: CEO

1. ¿En qué año comenzó Boutique Hotels of Argentina?

BHA comienza en octubre del 2006. Cuando aún no se denominaba o no se conocía tanto el término “Boutique” en Argentina.

2. ¿Cuál es su intervención con respecto a la Hotelería Boutique? ¿Qué implica ser una membresía?

Solamente aceptamos a BHA a los establecimientos que están comprometidos con el servicio y el compromiso de brindar “estadas boutique”

3. ¿Qué características indispensables debe tener un hotel para ser miembro de “Boutique Hotels of Argentina”?

Son pequeños hoteles, en diferentes regiones dentro de Argentina, en donde sobresale el estilo de servicio brindado. Es de pocas habitaciones, normalmente atendido por sus propios dueños o seguidos muy de cerca.

El promedio de habitaciones es de 10/15. No necesariamente se pide lujo, sino exclusividad. Algunos son para parejas o adultos y otros aceptan a menores.

4. ¿Cómo es el funcionamiento de la “Central de Informes BHA”?

Los clientes y agencias de viajes se comunican con BHA para ser asesorados y que puedan elegir en cuál de los hoteles alojarse.

La idea es conocer el perfil del cliente y además saber qué tipo de viaje quiere hacer. Puede ser en flia, o puede ser de negocios o escapada romántica o festejo de aniversario. Esa es la pauta principal para saber cómo orientarlos, lógicamente tiene mucho que ver también con qué presupuesto cuenta.

5. ¿Cuál es, desde su punto de vista profesional, el perfil del pasajero pre-pandemia y post-pandemia?

El perfil siempre es el mismo. Personas que les gusta ser bien atendidos y que le ofrezcan buen nivel de servicio. Eso no significa tener lujo. Hay muchos establecimientos que tienen sus propias características y se diferencian por sus servicios.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Lo que he notado es que a raíz del impedimento de viajar al exterior, muchos Argentinos pudieron conocer su propio país y se asombraron del nivel y servicio de hotelería con el que contamos, ya que siempre miraban hacia afuera

6. Dadas las medidas tomadas en el país respecto de la pandemia (ASPO en la primera etapa) pudieron llevar a cabo algún registro de cuántos hoteles cerraron, y/o funcionaron bajo modalidad de hotel medicalizado o solo con el servicio de restaurant?

No llevamos un registro preciso, por suerte la mayoría pudo esperar la reapertura, con muchísimo esfuerzo y hoy están tratando de recuperar un poco todo lo perdido.

Los hoteles boutique no funcionaron como hotel medicalizado. Y hay que recordar que tampoco podían hacerlo como restaurante en un principio.

7. ¿Cuáles son los Hoteles Boutique que comercializan en la Ciudad de Buenos Aires? ¿Cuál es la situación actual de los mismos?

Sinceramente son varios y en diferentes barrios. Por ejemplo: Palermo Soho, Palermo Hollywood, Barrio Norte, Recoleta, San Isidro, Tigre, San Telmo, etc.

La situación es que la mayoría están cerrados, lamentablemente.

8. ¿Qué perspectivas ven para el sector, en la situación actual y en el futuro inmediato?

Las mismas cambian todos los días, y depende del avance de la situación actual. De parte de los hoteles Boutique se hizo muchísimo esfuerzo para tener buenos protocolos y poder cuidar al huésped y cuidar al personal. Corre con la ventaja de que al tener menos cantidad de habitaciones, las distancias y espacios comunes no se encuentran muchas personas sin la distancia necesaria permitida.

9. Cualquier otro dato que considere de interés, será bienvenido.

Creo que de alguna manera fue beneficioso ser Boutique, no solo porque en la reapertura se siguió con la mayoría de los servicios que se brindan, sino que se mantuvo buenos protocolos, y eso los clientes lo valoraron muchísimo, se sintieron cuidados.

Por otra parte los clientes comprendieron que hay algunos servicios que no eran posible brindar. Por ej. Algunos hoteles no habilitaron sus zonas de SPA, quizás si masajes, si piscina, pero con horarios restringidos. La idea es que pudieran disfrutar, pero con cuidados.

Ines, te deseo lo mejor en esta profesión, ya que es muy apasionante, a veces estresante, pero SIEMPRE va a darte muchas alegrías y recompensas.

Un cariño. Patricia

## **Anexo 7. Entrevista realizada el 25 de abril de 2021 a Horacio Napoli, Brand Mánager de "SMALL HOTELS ARGENTINA"**

1. ¿En qué año comenzó "Small Hotels Argentina"?

En el 2007, se trabajó dos años en análisis de situación a nivel país y global del sector y en el 2009 lanzamos.

2. ¿Cuál es su intervención con respecto a la Hotelería Boutique?

Small Hotels Argentina es el pilar fundamental del sector en Argentina desde sus inicios, el fundamento y nacimiento de la marca es a partir de la necesidad de la hotelería boutique, de diseño y pequeña de alta gama de tener un representante; también Marca Argentina en esos tiempos comenzaba a posicionar al turismo en el país de manera más agresiva. Por ello, fuimos seleccionados para ser manifiesto del sector para Argentina, acompañando con nuestro book y acciones de comunicación en distintas ferias, congresos, eventos, consulados y todo sistema de interés que represente a la Argentina en el mundo. Del mismo modo a nivel local, para el público interno. Haciendo un reduccionismo, nuestra intervención trabaja metódicamente en que todo miembro de Small logre estar continuamente en la mente de las personas a la hora de seleccionar un hotel, sea cual sea el medio en donde realice la compra, a modo de ejemplo, uno va a supermercado de compras, y cuando compra un Coca Cola la pudo haber comprado por diversos factores de comunicación que nos hayan afectado desde que nacimos hasta hoy en la interacción que tenemos con la marca Coca Cola. Por ello la imagen y comunicación no es medible, pero sí modulable, podemos día a día hacer el mayor esfuerzo por estar en la mente de nuestro público, para que a la hora de confirmar una compra, se decidan por nosotros. Un pequeño ejemplo más, en la amistad se da una cotidianeidad que hace a la interacción en cumpleaños, momentos tristes y felices o simplemente habituales en la vida de las personas, sin embargo, cuántas veces nos pasó que por la vida misma, los amigos toman diferentes caminos, distintos intereses los llevan a otros destinos y, un día, nos enteramos que ese amigo no nos invitó a su cumpleaños, allí uno se ofende un poco, luego pasan los años y la distancia radica en un solo llamado muy de vez en cuando, un mensaje de señal de vida o bien, pasan eternidades de contacto a contacto. Bien, allí está la verdad, tan natural y real, hemos dejado de estar en su vida, en su mente y en sus pensamientos, otras personas u otras cosas ocuparon ese lugar; naturalmente está bien, y es algo más que normal. Así es que con las marcas pasa exactamente lo mismo, pero,

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

como es la gestión de un negocio, uno puede trabajar en estar continuamente en la mente del público que nos interesa, y allí radica el método de trabajo de Small Hotels Argentina.

3. ¿Qué características indispensables debe tener un hotel para ser miembro de “Small Hotels Argentina”?

Nos orientamos a los resultados del miembro en el diseño de su producto todo, no somos básicamente membresía, nos denominamos como un medido de representación activo con acciones de comunicación, imagen, marketing y relaciones organizacionales para potenciar ventas; nuestro objetivo primero es que los hoteles no se miren al espejo de los “lindos”, sino que realmente sean una linda experiencia y sean reconocidos como tales, por su trabajo y no por quién tienen al lado. Hay empresarios que deciden ingresar a una “membresía” en función de que existen otros miembros que admiran o piensan que les va bien, también porque quieren lograr lo mismo. La función está muy lejos de los sueños, la realidad es un a priori para Small Hotels; no sirve de nada aunar un segmento de la Hotelería para que se miren al espejo y se deslumbren por cómo se ven y quién tienen al lado. Para nosotros es fundamental saber el quién es un miembro de Small, cómo lo hace frente a sus públicos y cómo es percibido.

Trabajamos bajo la preselección como denominador, sin embargo, lo llevamos a cabo en función de acuerdos anuales de nuestras alianzas, necesidades del sector turístico Argentina, y por regiones; a ello le sumamos las cualidades distintivas de cada Hotel y, los relevos que vamos teniendo de sus buenas costumbres, decimos con esto, que hacemos un análisis de información que recibimos de las distintas secretarías de turismo a nivel país, o entes particulares relacionados, no tenemos muchos lugares para sumar integrantes cada año; por ello los preseleccionados son asignados por necesidades reales y objetivos de promocionar todas las regiones del país. Debido a esto, es que necesitamos evaluar realmente la diferencia de cada miembro en función de cada planificación anual. Al margen, sabemos que las denominaciones por estrellas es relativa, pues podemos tener una propiedad que se le designaron tres estrellas en sus comienzos, sin embargo a lo largo del tiempo se vendió y compró un nuevo dueño valga la redundancia y, ese dueño le aplicó un rediseño en todos los aspectos; ahora es un hotel de muy marcada diferencia en el amplio espectro, pero, sigue siendo su denominación tres estrellas por cuestiones de origen básico del mundo de hospedaje, bien, ese hotel sería inadecuado que no tenga su medio de representación a su situación actual de rediseño y de máximo nivel a la vista

y en la acción. Así que para estos hoteles y diversas posibilidades de alto nivel existe Small Hotels Argentina.

4. ¿Cómo es el funcionamiento del “Club Small”? ¿Cuál es el diferencial para un huésped en llegar al hotel a través del Club o de manera individual?

El club no convierte a las personas en seres mágicos, pero sí, da acceso a una serie de diferenciales y valor agregado dependiendo el establecimiento, cada hotel se diferencia por algo y allí quizás está el detalle, en experimentar ese factor identitario que ofrece el hotel por ser socio del Club Small a sus huéspedes.

5. ¿Cuál es, desde su punto de vista profesional, el perfil del pasajero pre-pandemia y post-pandemia?

Soy una amante de la sociología, la psicología y todo lo relacionado al mundo de las ciencias de la comunicación, he estado analizando todo este tiempo el contexto global y los momentos de cada país del mundo a nivel consumo en general, y en particular las sensaciones o emociones de las personas. El primer reduccionismo de tanta complejidad y, que ya se está viendo es que los seres humanos quieren seguir, y esta pandemia dio conocimiento a todo el planeta de lo fundamental que es vivir. Dentro de las primeras cosas que están en la pirámide de consumo están los alimentos, salud, indumentaria y viajes. La industria de los viajes es la última de las primeras, y es la más apuñalada en esta pandemia. Según el país terminará antes o después el primer proceso, y según la vacunación global a más o menos el mismo tiempo hará que esto culmine no definitivamente, pero como para no prestarle mayor atención. No caben dudas que cuando esto termine de suceder la reactivación mundial será demasiado fuera de lo común, la gente está desesperada por viajar y vivir la vida, ya se está viendo en el turismo interno en United States desde noviembre 2020, donde está la vacunación de manera sólida, la gente está desesperada consumiendo y viajando. Ello ya es patrimonio de una realidad probada; solo qué, en particular para Argentina, siendo un país que no podemos observar un futuro cercano, es más un día a día, mientras que la vacunación no sea general y de seguridad, nada de lo que pasa en otros lares sucederá aquí. Tengo una visión muy optimista, aunque quizás parezca lo contrario, mi optimismo es el día después de toda Argentina vacunada, y también que gran parte del mundo lo esté; eso significará el resurgimiento de la industria de los viajes pero de manera muy muy potenciada por el simple hecho de que las personas necesitan vivir y eso se lo puede ver día a día, sumado a la necesidad de convivir, el turismo es sociabilización, el “antónimo” la palabra pandemia. Y finalmente: ¿cómo será el viajero o huésped? Pensemos lo siguiente,

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

analicemos la historia de la humanidad, las guerras y pandemias que ya tuvimos. ¿Qué será distinto a cómo pasamos otras situaciones similares? Y allí la respuesta, el que sabe y conoce la historia, puede ver el futuro. Las cuestiones evolucionan en tiempo y forma, pero en esencia siguen siendo lo mismo. Básicamente nos iremos olvidando de todo y recordándolo de vez en cuando como un trago amargo, pero la gente continuará, los hoteles trabajarán con alguna que otra normativa más exhaustiva de limpieza, ya que ahora todos somos un poco más higiénicos y entendemos cómo un virus se contagia, no el coronavirus, sino todos los virus básicamente se contagian más o menos igual, lugar cerrado con alguien con un virus, resultado contagio. Solo que algunos virus resultan más duros que otros, así que analizamos que el mundo quedará con secuelas de la evolución de países como Japón o China, que ante un simple resfriado la gente ya se coloca una mascarilla o barbijo para cuidar al prójimo, creo que ello será el único nuevo modo más “viral” que dejará la pandemia hasta nuevo aviso. Pero no quepa ninguna duda que en cuento la situación sanitaria se normalice, el mundo será mucho más visitado, inclusive, hasta por personas que antes no les importaba tanto viajar.

6. Dadas las medidas tomadas en el país respecto de la pandemia (ASPO en la primera etapa) pudieron llevar a cabo algún registro de cuántos hoteles cerraron, y/o funcionaron bajo modalidad de hotel medicalizado o solo con el servicio de restaurant?

Si bien es un contexto aberrante, la realidad es que la mayor parte de los hoteles que son parte del grupo Small Hotels Argentina son dueños de sus propiedades, valga la redundancia. En ello les dio la posibilidad de tolerar cerrando sus puertas momentáneamente o cuando se pudo ofrecer servicio a turismo interno se lo hizo. La temporada de verano fue muy buena a nivel nacional con respecto a los argentinos, luego todo se volvió a apagar, pero suponemos que a partir de enero 2022 comienza la normalización. Ya un mundo más vacunado, y la necesidad de la gente de volver al ruedo de los viajes; y esto quizás suena fuerte, pero es lo que es, absolutamente todos nos acostumbramos a vivir con la muerte al lado, siempre la tenemos cerca, solo que uno no presta atención y no se puede vivir pensando en ello, así es que se dejan los miedos atrás y las personas toman vigor para vivir todo lo que anhelan antes del último día, eso nos deja esta pandemia, lo hemos notado en el diálogo de las personas tanto a nivel profesional, como cotidiano, todos quieren salir a vivir “antes de que se acabe el mundo”; que ojalá, el ser humano tenga cuerda para rato.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

7. ¿Cuáles son los Hoteles Boutique que comercializan en la Ciudad de Buenos Aires?  
¿Cuál es la situación actual de los mismos?

Aquí podés buscar los hoteles en nuestro sitio, están todos de pie, esperando que vuelva a activar la ciudad de buenos aires. Obviamente, como comentaba antes, no está contento el mundo del turismo y mal herido, se despidió mucha gente, pero, saben que en breve la pandemia devolverá el triple de lo que sacó; empresarios que toda la vida se dedicaron al turismo, no se dedicarán a otra cosa de un día para el otro, muchos se lo tomaron como tiempo sabático y de pensar mejor su negocio para el tiempo que viene.

8. ¿Qué perspectivas ven para el sector, en la situación actual y en el futuro inmediato?

Resumiendo todo lo analizado en las preguntas anteriores, veremos una reactivación muy fuerte a partir de mediados del 2022 si la vacunación a nivel mundial es certera y funcional; luego de esto, al no poder hacer futurología, pero sí saber de historia, las pandemias o epidemias siempre terminaron en algún momento, puede que esto se está haciendo largo por falta de vacunación en gran parte del mundo.

## **Anexo 8. Entrevista realizada el 1 de diciembre de 2020 a Julián Grano, Gerente General de “Cassa Lepage Art Hotel”.**

1. Necesitaría saber cuál es su nombre, puesto y tareas dentro del Hotel.

Julián Grano, Gerente general del hotel, tareas: parte operativa, y comercial (más comercial que operativo)

2. ¿Opera su hotel de manera independiente o está afiliado a una cadena o asociación?

Independiente. [www.cassalepage.com/](http://www.cassalepage.com/)

3. ¿Qué características tiene que lo configuren como modalidad Boutique?

Tres cosas principalmente: El tamaño (22 habitaciones), trato personalizado y un diferencial en la propuesta muy marcado. En este caso se trata de un edificio histórico con una galería de arte, museo de sitio, ubicado en casco histórico de la Ciudad de Buenos Aires. Cuando comenzaron a excavar se encontraron con piezas históricas, hallazgos propios del lugar, gran parte exhibidas hoy en el hotel. El edificio está ubicado en el medio del pasaje Belgrano, que tenía entrada por Bolívar y Belgrano, hoy parte pintoresca de la propiedad.

Cuenta con dos terrazas verdes con más de 80 plantas nativas latinoamericanas que crecen en forma natural, las aves las utilizan de parada previa a la Reserva Ecológica.

Las habitaciones cuentan con madera recuperada de pisos originales, espejos con marcos de madera reciclada. El diseño en un hotel boutique es clave, por ejemplo, el caso de los Hoteles Boutique Temáticos. Todo lejos de lo estandarizado, que va en contra de la personalización. La diferencia entre un Boutique y un hotel de cadena es su personalidad, en un hotel de cadena la fuerza radica en que se brinda el mismo trato en Miami, Londres, etc. Los Boutique por el contrario, cada uno es “*uniqueness*”.

Abrimos 4 meses antes de la pandemia y hubo que cerrar, implementamos eventos online de usina cultural, (ahora 3 eventos semanales). Se busca seguir dándole protagonismo al edificio en esta situación de pandemia. El hotel es solo uno de los componentes.

4. ¿Cuál fue el criterio para decidir su ubicación?

Los propietarios adquirieron el edificio por su riqueza en cuanto a patrimonio, ubicación primero, después vino el hotel que es un componente más dentro de todo lo que tienen.

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Link de visita guiada por Cassa Lepage:  
<https://www.youtube.com/watch?v=OVC0dFgyod0>

5. ¿Refleja el establecimiento la cultura local? ¿Incorpora materiales de origen local en su decoración? ¿Tiene detalles históricos?

Sí, es patrimonio histórico local. Se respetó todo.

6. ¿Mantiene armonía arquitectónica con su entorno?

Si. La arquitectura del lugar tiene espacios vidriados que permiten ver estructuras del edificio que se preservaron y están a la vista, hecha para enfatizar.

7. ¿Qué atractivos culturales, ecoturísticos se encuentran cerca del hotel?

Se encuentra a tres cuadras del cabildo, la Catedral, Casa de Gobierno, a la vuelta de la Manzana de las Luces, a una cuadra del Colegio Nacional Buenos Aires, el Museo Belgrano, , edificios históricos de la zona y de la Feria de San Telmo. Ecoturismo cercano no, únicamente la Reserva Natural.

8. ¿Cómo fue el proceso de diseño de este hotel?

Súper puntilloso, por ejemplo, hasta las bachas de los baños fueron pintadas a mano, acorde al diseño del Hotel. La arquitecta a cargo es de la familia propietaria del hotel, por lo que se nota el esmero en el detalle. También hay espacios testigo, que muestran la estructura original.

9. ¿Qué tipo de viajero se siente atraído por esta propuesta hotelera?

Pre pandemia: Público Americano y Europeo, con interés cultural e histórico.

Post pandemia: Se va viendo, la reactivación turística permite solo países limítrofes. En términos generales turismo de proximidad o cercanía, turismo interno o países limítrofes, hasta en cuanto el virus no esté erradicado, el problema sigue latente, hay un 52% de personas que declararon que no piensan viajar en un futuro cercano. Es un problema de fluidez, no de precio.

10. ¿Cuáles cree que son los desafíos ante la situación sanitaria que plantea la Pandemia?

El hecho de lograr estar aptos para una reactivación una vez que el contexto lo presente así. Depende de muchos factores, algunos no están a nuestro alcance (como restricciones para entrar al país) estamos trabajando en los que sí, como protocolos y demás.

11. ¿Han recibido información sobre el Protocolo COVID 19 para Alojamientos Turísticos elaborado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en base a las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación?

Hotelería Boutique: Análisis de su funcionalidad y adaptación a los Protocolos Sanitarios en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto de la Pandemia del COVID-19

Si, muchísimo, “hasta por las orejas” mucho preventivo, pero poco de actuación en caso de haber un caso, como proceder, se quedaron cortos en ese sentido.

12. Desde su punto de vista ¿es factible implementar este Protocolo en este tipo de hotelería?

Sí, porque son de carácter preventivo, no es atractivo pero factible. Ejemplos: Mampara en la recepción, guantes, EPP, eso no va con la delicadeza del lugar. Es como llegar a una cirugía, lo veo lejos de una experiencia placentera. Aunque si así va a ser así en todos los hoteles, la gente se acostumbrará a verlo.

13. ¿Será necesario hacer adaptaciones en el hotel para cumplir los Protocolos?

No estructurales, si mamparas, señalética, dispensadores, estaciones de control de medición de temperatura, higienizar el calzado. Hay pedidos de no utilizar por ejemplo el aire acondicionado (lo veo muy complejo).

14. ¿Cómo está organizado el servicio de limpieza de su hotel?

Con más cuidado, manteniendo distancias entre empleados. Tenemos planeado abrir en enero del 2021, pero sujeto a modificaciones, enero y febrero baja el movimiento en CABA, como el turismo corporativo, baja mucho también. En la industria en general, muchos plantean diciembre como mes para abrir.

15. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal del hotel y que temas tratan?

Constantemente, temas de nivel comercial, atención al cliente, ni hablar protocolos, resolución de conflictos, implementación de herramientas técnicas.

16. Durante el período de ASPO, ¿estuvo cerrado el establecimiento? De ser así, ¿cuándo pudieron reabrir?

El hotel se encuentra cerrado al día de la fecha. Al no estar dentro de la categoría esencial, no podemos ir a trabajar, lo que dio lugar a una situación inédita, los hoteles fueron pensados para estar abiertos las 24/7, algunos establecimientos tuvieron que tapiar las puertas giratorias.

17. Cualquier otro dato que considere de interés, será bienvenido.

Estamos ante una “nueva anormalidad”, va a haber reactivación, el tema es cuándo y qué es lo que se va a “llevar puesto” en el mientras tanto. Asimismo, lugares como por ejemplo la costa atlántica, va a recibir más turismo que nunca, por lo que hoteles ubicados en lugares con atractivos naturales se van a ver beneficiados, pero los hoteles urbanos, se ven mucho más perjudicados. Por el momento estamos realizando eventos online, algunos de 20 asistentes, otros de 200.