

La hotelería jujeña frente al paso del tiempo

Autora: Luciana Florencia Recloux Aguado
Institución: UCSE-DASS
E-mail: florecx@gmail.com

Licenciada en Turismo, egresada de la Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador de Jujuy. Investigadora externa del Gabinete de Investigación en Estudios Culturales (GIEC).

Resumen

El presente artículo, permitirá conocer, analizar y comprender críticamente los procesos de transformación que afectaron al sector hotelero emplazado en el casco céntrico de la ciudad de San Salvador de Jujuy, como así también la dinámica hotelera en el período alcanzado entre los años 1950 a 2015.

Se observa que la actividad hotelera de San Salvador de Jujuy ha sufrido profundas transformaciones a través de los años; en tal sentido, algunos hoteles que hasta hace unas décadas ostentaban una imponente presencia empresarial, hoy han desaparecido del paisaje urbano, o bien sus estructuras edilicias, aunque presentes, se modificaron para adaptarse a nuevas funciones que no siempre contemplan la actividad turística.

Para conocer sobre estas transformaciones se recurrió a diversas técnicas en procura de una mayor y mejor comprensión del fenómeno hotelero como: análisis de documentación, entrevistas con expropietarios de hoteles, registros fotográficos, entre otros.



Algunos resultados permitieron comprender que, en el período estudiado la función hotelera tuvo relación directa con procesos socioeconómicos y políticos, motivados en general por cambios de gobierno, implementación de nuevas políticas salariales, obras públicas y programas y planes económicos relacionados con el turismo.

Palabras clave

dinámica hotelera, hotel, planta turística, turismo.

Jujuy hotels facing the passage of time

Abstract

This article will allow to know, analyse and critically understand the transformation processes that affected the hotel sector located in San Salvador de Jujuy city centre, as well as the hotel dynamics in the period between 1950 and 2015.

It is noticed that the hotel activity in San Salvador de Jujuy has undergone deep transformations over the years; in this sense, some hotels that until a few decades ago had an impressive business presence, have today disappeared from the urban landscape, or their building structures, although present, were modified to adapt to new functions that do not always consider tourist activity.

To learn about these transformations, various techniques have been used to better understand of the hotel phenomenon, such as: documentation analysis, interviews to former hotel owners, photographic records, among others.

Some results enabled to understand that, within the period studied, the hotel function was



directly related to socio-economic and political processes, generally motivated by changes in government, implementation of new salary policies, public works and economic programmes and plans related to tourism.

Key Words

hotel, hotel dynamics, tourism, tourist plant.

Introducción

Este trabajo tiene como propósito conocer los procesos que influyeron la dinámica de la planta turística de la ciudad de San Salvador de Jujuy entre los años 1950 a 2015, particularmente nos enfocamos al estudio del sector hotelero.

La actividad hotelera de San Salvador de Jujuy ha sufrido profundas transformaciones a través de los años; cuando observamos imágenes pasadas de esta Ciudad, reconocemos que algunos hoteles que hace unas décadas ostentaban una imponente presencia empresarial, hoy han desaparecido del paisaje urbano, o sus estructuras edilicias, aunque presentes, han sido modificadas para adaptarse a nuevas funciones que no siempre contemplan la actividad turística.

Esto nos llevó a preguntarnos ¿Qué procesos históricos, políticos y socioeconómicos influyeron en la dinámica hotelera de San Salvador?, ¿Qué relación guardan con el desarrollo del turismo en Jujuy?, ¿Qué elementos condicionaron la desaparición de algunos hoteles o su re- funcionalización?, ¿Cuáles fueron los períodos de mayor auge hotelero y con qué procesos se relacionaron? ¿Qué políticas turísticas Estatales en relación con la hotelería se definieron en este periodo?, ¿Qué memorias registran esta dinámica?

El problema que abordamos en esta investigación refiere a las transformaciones que sufrió el sector hotelero de San Salvador de Jujuy, durante el período 1950-2015, y los procesos que motivaron el surgimiento de establecimientos hoteleros, los cambios en sus modalidades de servicios, las readecuaciones funcionales de sus edificios, y la desaparición de algunos establecimientos, en relación con el desarrollo del turismo de la provincia.

Objetivos

Objetivo general: comprender las dinámicas del sector hotelero desde el año 1950 hasta 2015

Objetivos específicos:

- a) conocer los establecimientos hoteleros que existieron en San Salvador de Jujuy
- b) indagar las representaciones de los actores vinculados al sector hotelero en relación a la

dinámica producida en el periodo 1950-2015

c) analizar las políticas turísticas nacionales y provinciales en relación con los alojamientos hoteleros

d) relacionar los procesos históricos, políticos y socioeconómicos con los cambios producidos en la dinámica hotelera de San Salvador de Jujuy.

Metodología

Para poder comprender la dinámica hotelera acudimos al estudio de la planta turística a través de conceptos de administración hotelera que se convirtieron en ejes conceptuales y empíricos de este trabajo. Iniciamos la investigación analizando diversas tendencias del turismo internacional para acceder al conocimiento de las preferencias de los huéspedes en relación con los espacios, servicios y calidad de alojamientos. Asimismo, recurrimos a una perspectiva antropológica que nos permitió una aproximación holística al fenómeno hotelero.

La investigación de corte exploratorio descriptivo se desarrolló desde un paradigma interpretativo, asumiendo un enfoque cuanti -cualitativo, ya que nos interesó conocer la dinámica hotelera desde las representaciones y discursos de actores sociales vinculados a la actividad hotelera.

El foco de análisis estuvo puesto en las valoraciones y significaciones otorgadas por los diferentes actores vinculados a la hotelería a la dinámica que operó en el sector entre los años 1950 y 2015.

El campo de investigación se conformó en base a las propuestas de Guber (2004), como una construcción intelectual del investigador que comprende tanto el ámbito físico o "unidad de estudio", como los sujetos de estudio o "unidades de análisis". En tal sentido, nuestro campo se constituyó por: a) unidades de estudio: los hoteles ubicados en el casco céntrico de la Ciudad de San Salvador de Jujuy; b) unidades de análisis: actores vinculados al funcionamiento, gestión y dirección de los mismos.

Las estrategias de recolección de información que utilizamos fueron: observación, entrevistas semiestructuradas, relevamientos y análisis de documentación relacionada con el tema de interés (fundamentalmente fotografías, publicidades y publicaciones periódicas) para re-construir a través de éstas, la memoria social sobre las transformaciones que sufrió el sector hotelero.

El análisis de la información se concretó en base a categorías analíticas construidas ad hoc: infraestructura, servicios, categorías, normativas, valoraciones y legislación. Aunque el enfoque fue cualitativo, incorporamos información cuantitativa recuperada de la Dirección Provincial de Estadísticas y Censos (DIPEC) que se consideró relevante y complementaria para visualizar el estado de la problemática abordada.

La planta turística: instalaciones y equipamiento

El turismo es uno de los principales pilares del desarrollo económico a nivel mundial, está formado por distintos sectores económicos y a su vez por un conjunto de elementos que incluye: equipamiento e instalaciones, es decir la planta turística, que tiene como fin servir de base para la prestación de servicios al turista, podemos exponer entonces que sin una planta turística no es posible desarrollar el turismo en un destino. (Boullon, 2002: 4)

Boullon clasifica en instalaciones tres categorías fundamentales: a) de agua y playa; b) de montañas; y c) generales; en nuestro caso y de acuerdo a nuestro contexto geográfico, tomaremos solamente las dos últimas categorías de análisis y sus respectivas subcategorías; en consecuencia, proponemos el siguiente cuadro:

Categoría	Tipo
1.- De montaña	Miradores Circuitos de senderos Refugios Cabañas
2.- Generales	2.1 Piscinas 2.2 Aguas termales 2.3 Juegos infantiles 2.4 Campos de Golf 2.5 Canchas de Tenis 2.6 Estadios de futbol 2.7 Otros deportes 2.8 Pasarelas, puentes 2.9 Tirolesa

Figura N° 1: Clasificación de instalaciones de la planta turística.
Cuadro de elaboración propia en base a Boullón (2002).

Es importante señalar que la calidad de las instalaciones de la planta turística permite asignar una valoración extra al destino, dado que las mismas contribuyen a gestionar eficazmente las necesidades y a satisfacer las expectativas del turista, ofreciendo diferentes alternativas para el esparcimiento y disfrute, contribuyendo, de cierto modo a la fidelización del destino.

En relación al equipamiento turístico, Boullón (2002) sostiene que el mismo comprende diversas categorías como: Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento y otros Servicios, como se detalla a continuación:

Categoría	Tipo
1. Alojamiento	1.1 Hoteles
	1.2 Moteles
	1.3 Hosterías y posadas
	1.4 Pensiones
	1.5 Apart-hoteles
	1.6 Casas (unidades o barrios)
	1.7 Cabañas
	1.8 Albergues
	1.9 Campings
	1.10 Camas en casas de familias
2. Alimentación	2.1 Restaurantes
	2.2 Confiterías
	2.3 Quioscos
	2.4 Food trucks
3. Esparcimiento	3.1 Boliches
	3.2 Peñas
	3.3 Bares
	3.4 Casinos y otros juegos de azar
	3.5 Cines y teatros
	3.6 Parques temáticos
4. Otros servicios	4.1 Agencias de viajes
	4.2 Información turística
	4.3 Guías
	4.4 Comercio
	4.5 Cambios de moneda
	4.6 Centros de convenciones
	4.7 Transportes turísticos
	4.8 Primeros auxilios
	4.9 Guarderías
	4.10 Estacionamientos

Figura N° 2: Clasificación de los elementos de la planta turística.
Cuadro de elaboración propia en base a Boullon (2002).

La hotelería como parte del equipamiento turístico

Hablar de hotelería remite a conceptos asociados al alojamiento que suelen diferir en sus acepciones. En algunos países del mundo como en España, hablar de hoteles es referir a un sector del empresariado turístico, en tanto para otros, este concepto se utiliza en relación a la industria, como es en el caso de Puerto Rico¹.

¹ Según el Decreto Mandatorio N°46 (1987) de Puerto Rico: "Se entiende que la Industria Hotelera es todo establecimiento abierto al público y dedicado total o parcialmente a proveer con ánimo de lucro o sin él, alojamiento o dormitorio con comida o sin ella, a huéspedes permanentes o transeúntes. Estarán comprendidos en esta industria, los siguientes establecimientos: (a) los que se dediquen a hospedería cinco o menos habitaciones y no tengan acomodo para más de ocho huéspedes; (b) los que sin estar abiertos al público suministren alojamiento o dormitorio para fines esencialmente instructivos, religiosos o de asistencia médica; y (c) los que se dediquen principalmente al hospedaje de estudiantes.



El término hotelería suele ser asociado con el concepto de hospitalidad, y en ocasiones estas definiciones son utilizadas como sinónimos. Cuando hablamos de hospitalidad² nos referimos a la forma de recibir, atender a un huésped, usuario, consumidor, cliente, es decir, no se limita solo al área de turismo, sino a cualquier actividad que involucre a otra persona. Como sostienen Panosso y Lohmann (2012):

“Puede decirse que donde está el turismo debe estar la hospitalidad (hay que observar: debe estar no significa que esté). Lo contrario no es verdad, pues donde está la hospitalidad no siempre está el turismo, dado que los servicios de hospitalidad se proporcionan también para los habitantes de una región, independientemente de su función no turística” (Panosso y Lohmann 2012:39).

La hotelería incluye diferentes instalaciones y servicios. Es preciso señalar que los mismos fueron modificándose, con el correr del tiempo, para adaptarse a los cambios sociales; así, la arquitectura, los diseños, la decoración, los servicios, tuvieron que reformarse y actualizarse para no perder el sentido, el significado y el valor que tenían en la época de su fundación. En consecuencia, si analizamos desde las antiguas posadas o postas, pasando por los primeros alojamientos, hoteles y residenciales, hasta los actuales hostels, hoteles boutique y *appart hotel*, observamos que todos los alojamientos turísticos deben actualizarse tanto a nivel del equipamiento, como de los servicios para no perder su vigencia y confort (Besio 1999).

Las modificaciones ocurridas en el curso de los últimos 50 años, fueron aceleradas y versátiles, respondiendo a dinámicas sociales relacionadas con cambios en el estilo de vida de los turistas, que influyeron en el modo de consumo de servicios turísticos, pasando del turismo de masas a otro, diferente, donde el interés se concentra en el cuidado del ambiente, la innovación tecnológica, las tendencias de género, la accesibilidad turística, la gastronomía, la identidad cultural, entre otros.

En la actualidad, y respondiendo a las nuevas demandas, el equipamiento turístico a nivel mundial se renueva inexorablemente para ofrecer propuestas variadas y diversas. De esta manera, los turistas adquieren mayores posibilidades de elección entre establecimientos y servicios de hotelería. Los servicios turísticos, por su parte deben adecuarse, actualizando sus herramientas de comercialización y marketing para responder de modo eficaz a las tendencias del mercado turístico (Besio 1999), que poseen ciertamente alcance global e impacto económico, aunque no siempre resulta favorecedor para las economías y formas de vida de las comunidades anfitrionas (Bohn Gmelch 2010).

² Hospitalidad proviene del latín *hospes, tis*, “aquel que recibe al extranjero (*hostis*); aquel que es recibido” (Houaiss y Villar (2001) citado en Panosso y Lohmann 2012). De esta raíz provienen también las palabras *hospital*, *hospicio*, *hospedería*, *huésped*, *hotel*, *hotelería*, y *hostilidad*, entre otras” (Panosso y Lohmann 2012:40).



El Hotel como concepto polisémico

Cuando aludimos a hotel, pueden presentarse diferentes acepciones; algunos autores, como Lattin (2009) refieren a hoteles como un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público. Otros, como D´onofrio (2005) lo homologan a un producto turístico, en tal sentido, hablan del producto hotel, que debe atender a tres requerimientos principales:

- Físico: cualquiera sea el tamaño, debe contar con recintos para dormir, espacios para comer, áreas para reuniones, eventualmente esparcimientos, deportes, servicios complementarios. Deberá contar con instalaciones electromecánicas, equipamiento, mobiliario y decoración acordes al diseño del producto hotel que se desee vender; también es de suma importancia el emplazamiento del mismo.
- Vida interna: deben valorizarse la Cantidad y Calidad de los servicios ofrecidos: (número y sofisticación de los servicios de alojamiento, comida, servicios complementarios, de esparcimiento, de comunicación y apoyo), para lograr satisfacer y superar las expectativas del cliente, y el anticipo a sus requerimientos
- Imagen que trasmite al mercado: es importante conocer la percepción que tiene el cliente del hotel para evaluar la imagen. Para transmitir una imagen positiva, se pueden adoptar diferentes políticas como: programas sociales, acciones para disminuir la contaminación, entre otros.

Para la redacción de este Trabajo nos guiaremos por la definición que ofrece la Ley Nacional de Hotelería de la República Argentina N° 18.828/70, que en su artículo 1° define a los hoteles como:

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

Para poder planificar y definir los servicios con mayor eficiencia, los hoteles deben tener conocimiento de las necesidades, motivaciones y expectativas de sus alojados, que pueden pertenecer a algunas de las siguientes categorías:

1. Huésped: personas que necesitan alojarse por razones laborales o de estudio, y que, durante su estadía estarán ocupados generalmente con esas obligaciones; aunque en su escaso tiempo libre pueden adquirir comportamientos de turista y recrearse como si estuviesen de vacaciones (Besio 1999).
2. Turista: tienen muchas razones para viajar y hospedarse en un hotel. Besio (1999) los divide en dos tipos:



a) Turista itinerante: centra su interés en conocer la mayor cantidad de lugares posibles durante su viaje, no hay un número fijo de noches de estadía en un mismo lugar, sino que varía dependiendo de los atractivos que el sitio ofrezca. Por lo general estará ocupado la mayor parte de su tiempo con las distintas actividades recreativas como excursiones y visitas pre-programadas.

b) Turista de estadía: tiene como prioridad el descanso físico o mental, y por ello adopta el hotel como lugar de residencia temporaria. En este caso tampoco existe un tiempo fijo de estadía, con lo cual disfrutará los servicios recreativos que le brinde el hotel.

La dinámica hotelera en San Salvador entre 1950 y 2015

Al analizar la trayectoria histórica que tuvo el desarrollo hotelero de la Ciudad de San Salvador de Jujuy, y en virtud de lo abordado podemos afirmar que se trató de una dinámica compleja y relacionada fundamentalmente a cambios que se verificaron en el segmento de demanda de alojamiento que no siempre estuvieron vinculados a la actividad turística.

Hemos podido identificar para el periodo 1950-2015, en el casco histórico de San Salvador, siguiendo un orden cronológico los siguientes hoteles: Paris Hotel, Hotel Ritz, Hotel Bristol, Hotel Savoy, El Moderno, Hotel Augustus, El Hotel Internacional, Hotel Asors, Hotel Fenicia, Hotel Sumay, Hotel Avenida, Hotel Panorama, Jujuy Palace Hotel, Hotel Alvear, Hotel Ery Noa, Ohasis, Howard Johnson, Hotel Gregorio I, Hotel Regional Jujuy. Esta dinámica se puede apreciar en la imagen que ponemos a consideración:

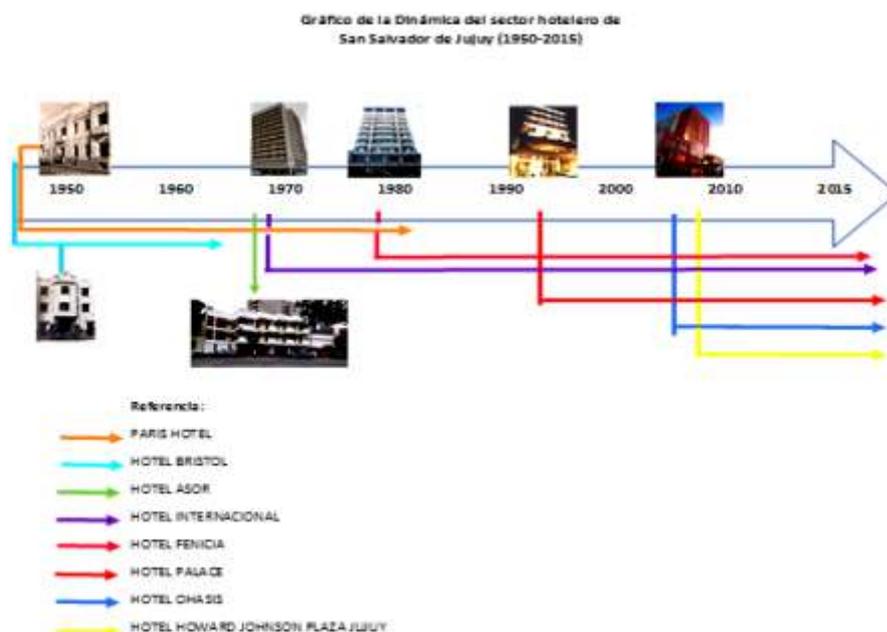


Figura N°3: Dinámica hotelera San Salvador de Jujuy. Gráfico de elaboración propia



La dinámica del sector hotelero fue respondiendo a diversas demandas relacionadas con el mercado, la infraestructura, la promoción y los servicios que sólo pueden comprenderse en el marco de los procesos sociopolíticos y económicos que atravesaba la provincia y el país.

De nuestra investigación se desprende que la dinámica hotelera en San Salvador de Jujuy respondió principalmente a cambios y transformaciones operados en los espacios de gobierno tanto nacional como provincial. Es interesante destacar que, las modificaciones no se dieron en forma gradual, sino que obedecieron a diferentes programas y acciones implementadas por diversos sistemas de gobierno con visiones realmente diferentes y hasta contradictorias del país y que por algunos períodos fueron gobiernos de facto que interrumpieron la democracia.

Este contexto no favoreció la consolidación de un modelo hotelero relacionado con el desarrollo del turismo regional y con proyección de futuro; pensamos que, se trató más bien de actividades económicas aisladas impulsadas predominantemente por actores privados, que durante varias décadas poco tuvieron que ver con el turismo, como compartimos a continuación.

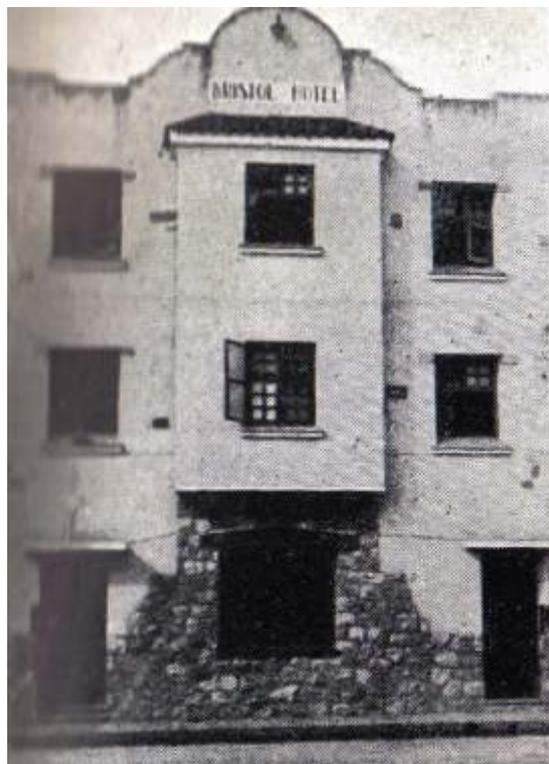


Figura N°4: Hotel Bristol (Gentileza de G. Colina)

De nuestro análisis de la información recuperada, se desprende que los inicios de la actividad hotelera en San Salvador de Jujuy estuvieron relacionados con la factibilidad de brindar alojamiento por un breve lapso a personas que se encontraban en tránsito, para



realizar trámites administrativos, médicos o jurídicos. Sin embargo, esta situación cambió progresivamente hacia la segunda mitad de 1950, cuando el Estado Nacional elevó de categoría al turismo convirtiéndolo en una política pública específica.

Con el turismo como política pública el Estado Nacional asumió un rol más participativo dentro del campo turístico destinando importantes montos para el desarrollo de estas actividades: construyó complejos vacacionales, y motivó la creación de hoteles sindicales, lo que permitió un cambio de enfoque en relación al turismo, dándole a nivel nacional una destacada función social que impulsó el movimiento interno de turistas; en el caso de Jujuy, estas acciones motivaron la llegada de importantes contingentes de turistas, provenientes de grandes centros como Buenos Aires y Córdoba y de otras ciudades del Noroeste como Tucumán y Santiago del Estero.

En sintonía con estos desarrollos, a finales de la década del 60', se sancionó la Ley Nacional 17.752, que tuvo como propósito la construcción de hoteles de turismo internacionales, este instrumento jurídico impulsó la construcción de nuevos establecimientos que respondían a normativas internacionales de calidad en relación a la infraestructura y buscaban favorecer el arribo de contingentes extranjeros. Dos años más tarde se promulgó la Ley Nacional 18.828 y su Decreto Reglamentario, que sigue vigente en la actualidad y tiene por objeto la regularización de la actividad hotelera.



Figura N° 5: Hotel Internacional | Revista Acción Económica n°4 Noviembre 1968.

El desarrollo hotelero que se verificó en la provincia de Jujuy hizo necesario a inicios de la década del 80' la regulación de la actividad hotelera, la cual se reflejó en la Ley N.º 3804,



caratulada Anteproyecto de Reglamentación Hotelera. Hasta la década del 90 se realizaron algunas inversiones en establecimientos hoteleros como consecuencia del aumento de visitantes del interior del país; pero luego sobrevino un período de caída del turismo, disminuyendo notablemente el movimiento interno de pasajeros, lo cual afectó las iniciativas de los inversores para construir una planta turística apropiada.

Esta crisis produjo un estancamiento en la oferta hotelera de la provincia, por lo cual, al día de hoy, la gran mayoría de los hoteles que subsistieron a la crisis no disponen de los servicios, arquitectura y diseño que se requieren para satisfacer a los turistas y competir con los nuevos modelos hoteleros. A partir del año 2001 el país enfrentaba un escenario político inestable, la crisis económica provocó una gran devaluación, lo que de cierto modo favoreció al sector turístico aumentando el flujo de turistas nacionales e internacionales que sobrevino con los cambios económicos y la declaración de la Quebrada de Humahuaca como Patrimonio Natural y Cultural de la Humanidad (UNESCO), posicionando a Jujuy como destino internacional, generando la necesidad de construir nueva infraestructura y equipamiento turístico.

Es interesante observar que hacia 2011, las políticas turísticas se fueron consolidando en un plan de federalización del país; en tal sentido, resulta clave considerar la reestatización de la Empresa Aerolíneas Argentinas, con el fin de promover el acceso de un amplio segmento social a los transportes aéreos y favorecer el turismo interno

Análisis de políticas turísticas en relación con la hotelería

Después de indagar las políticas existentes en el ámbito hotelero podemos sostener, que la actividad hotelera no ha sido un tema relevante para el desarrollo del turismo en la provincia de Jujuy.

Observamos una disparidad temporal entre las normas que se encuentran actualmente vigentes, ya que el rango entre la más antigua que data de 1970 (la llamada Ley Nacional 18828) y la más moderna sancionada en 2012 (Ley N°5737 Provincial) es de más de cuarenta años, lo que permite afirmar el arcaísmo del sistema, lo que influyen en la falta de adecuación a las nuevas modalidades de alojamiento turístico, como la incorporación de aspectos tales como la accesibilidad, la calidad y la sostenibilidad.

Por lo demás, la normativa nacional vigente plantea una serie de exigencias que hoy han sido superadas, siendo el estándar actual muy superior a aquel mínimo exigido hace algunos años. A nuestro modo de ver estas normativas necesitan revisarse y actualizarse para dar respuesta eficaz a las demandas de nuevos segmentos de turistas internos y externos.

en el último decenio algunas provincias entre ellas Jujuy sancionaron nuevas normativas



para los alojamientos hoteleros lo que permitió una actualización en relación con las categorías asignadas a los mismos, incorporando modificaciones en aspectos referidos a instalaciones, equipamiento y servicios. Es por ello que, al recorrer distintos establecimientos hoteleros de Argentina, podemos advertir importantes diferencias en relación con la infraestructura, el equipamiento y los servicios en establecimientos que, en ocasiones se encuentran registrados bajo la misma categoría de hospedaje, pero en diferentes provincias.

Ello nos lleva a suponer que, la falta de una Ley hotelera nacional actualizada representa un problema dado que, al no existir una clasificación y categorización general para todo el país, son pocos los hoteles que responden a categorías de estrellas establecidas a través de estándares internacionales. En tal sentido, el turista pocas veces tiene certeza con antelación, del servicio que está contratando.

Del análisis de la normativa jurídica nacional y provincial, se desprende la imperiosa necesidad de promover una actualización permanente de la misma ya que los parámetros de clasificación se han visto sobrepasados por la multiplicidad de tipos y características que ofrece un sector cuya oferta se ha mostrado sumamente dinámica en los últimos tiempos.

Asimismo, sostenemos que, la adecuación de las normas a la realidad cambiante de la hotelería es necesaria no sólo para contribuir al disfrute y descanso del turista, sino también para garantizar su protección y seguridad jurídica, que por otra parte se convierte en uno de los objetivos esenciales a la hora de planificar un sistema normativo para los alojamientos turísticos nacionales y provinciales que puedan responder a los estándares internacionales.

Representaciones de actores locales con relación a la génesis de la hotelería en Jujuy

Entre los aspectos que nos resultaron interesantes de conocer, estuvo el referido a significados y valoraciones que otorgaban a los hoteles algunos actores vinculados estrechamente a la gestión de estos establecimientos en la provincia de Jujuy.

Nos interesaba aproximarnos al conocimiento de la génesis de la hotelería y para ello entrevistamos a actores clave (empresarios hoteleros, administradores, propietarios, historiadores). De los discursos podemos destacar lo siguiente:

- La distribución espacial y la caracterización de las instalaciones, describiendo función, cantidad, disposición, calidad y otros aspectos materiales de las mismas,
- además, nos permitió re-conocer que estos primeros emprendimientos hoteleros pertenecían a familias, las cuales estuvieron a cargo de la Dirección y Gerencia de los mismos.



· La función social de los hoteles que eran los espacios donde se desarrollaban los eventos culturales, familiares, y en ocasiones políticos, más destacados de la sociedad jujeña de la época. Algunos hoteles también fueron espacio de formación ya que en sus instalaciones se desarrollaron las capacitaciones de la Federación Gastronómica y Hotelera de la República Argentina (FEGHRA).

Asimismo, rescatamos una cierta nostalgia de quienes fueron sus dueños, que recuerdan lo significativos que fueron para la historia social y familiar, más allá de su rentabilidad económica.

En definitiva, la dinámica hotelera en San Salvador de Jujuy entre los años 1950 a 2015, muestra cambios estructurales que respondieron tanto a transformaciones socioeconómicas como políticas que, aunque definidas a nivel país, impactaron significativamente en la realidad provincial.



Figura N°6: Fachada Hotel Savoy. Gentileza de Gabriel Colina



Entre los últimos años de la década de 1950 hasta avanzada la década del 1980, las acciones relacionadas con la hotelería en Jujuy estuvieron destinadas principalmente a dar respuesta a demandas emergentes de sectores sociales asalariados que buscaban disponer de espacios de descanso y ocio durante las vacaciones anuales; esta dinámica obedeció a procesos históricos relacionados fundamentalmente con los mandatos de gobierno, sus políticas y legislaciones vinculadas a la promoción de los derechos de los trabajadores a las vacaciones pagas y al sueldo anual complementario.

Hacia 1990, comienzan a sentirse con mayor rigor los embates de la globalización y la implantación del neoliberalismo en nuestro país, momento en el cual los cambios del sector hotelero van a obedecer principalmente a las políticas económicas emanadas del Estado Nacional.

En los primeros años de la década del 2000 la grave crisis económica que enfrentó el país, repercutió negativamente sobre el sector hotelero; el Estado Nacional buscó dar respuesta a esta situación de diferentes modos: por una parte, sancionando leyes como los “feriados puente”, que favorecieron la reactivación del turismo interno; por otra, desarrollando promociones y nuevos productos que permitieron quebrar la estacionalidad y fortalecer nuevos destinos.

La última etapa de nuestro análisis muestra un desarrollo hotelero fuertemente vinculado a políticas estatales de patrimonialización; las mismas promovieron la nominación y posterior inscripción de una de las regiones de la provincia dentro de la Lista de Bienes del Centro de Patrimonio Mundial de UNESCO, lo que favoreció y fortaleció la oferta y la demanda de alojamiento en la provincia que sigue creciendo hasta nuestros días.

Resultados

En perspectiva podemos advertir que en el segmento temporal que hemos analizado, la planta hotelera de la Ciudad ha verificado un crecimiento, sin embargo, el mismo no fue continuo, debido principalmente a la falta de demanda turística. La mayor parte de los hoteles antiguos desapareció, como es el caso del Paris, el Ritz y el Savoy. Algunos hoteles como el Asors y el Panorama, se re-funcionalizaron totalmente siendo alquilados al Poder Judicial; otros como el Palace Hotel, aunque sigue brindando servicios de hotelería, ha restringido sus plazas, destinando una parte del edificio para alquiler de oficinas comerciales y consultorios médicos.

Para el año 2015, según datos publicados por la Secretaría de Turismo de la provincia, se encuentran en funcionamiento en el casco céntrico de San Salvador de Jujuy más de veinte (20) alojamientos; sólo doce (12) son hoteles de diferentes categorías, tal como mostramos en el cuadro siguiente:

N°	Nombre	Dirección	Tipo Alojamiento
1	JUJUY PALACE HOTEL	Belgrano 1060	Hotel ****
2	OHASIS HOTEL JUJUY	Ramírez de Velazco 244	Hotel ****
3	HOWARD JOHNSON PLAZA JUJUY	Güemes 864	Hotel ****
4	FENICIA	Avda. 19 de abril 427	Hotel ****
5	AUGUSTUS	Belgrano 715	Hotel ***
6	INTERNACIONAL	Belgrano 501	Hotel ***
7	GREGORIO I	Independencia 829	Hotel ***
8	ALVEAR JUJUY	Senador Pérez 398	Hotel **
9	AVENIDA	Avda. 19 de abril 469	Hotel **
10	SUMAY	Otero 232	Hotel **
11	ERY NOA	Güemes 1131	Hotel **
12	HOTEL REGIONAL JUJUY	Lavalle 40	Hotel s/Categ.

Figura N°7: Cuadro de establecimientos hoteleros. Fuente: Secretaría de Turismo Jujuy

Nos interesa destacar que el sector hotelero de San Salvador de Jujuy está administrado y gerenciado por emprendimientos familiares jujeños (quienes también son los propietarios), a excepción del Howard Johnson Plaza Jujuy, que integra una gran Cadena Hotelera Internacional.

Consideramos que este trabajo constituye un valioso aporte para comprender críticamente los procesos de transformación que afectaron al sector hotelero de la Ciudad de San Salvador de Jujuy. Estamos convencidas de que los resultados pueden contribuir a la elaboración de nuevas políticas, programas y proyectos que favorezcan el destino y contribuyan al desarrollo turístico-hotelero en la región.

Conclusiones

La hotelería es una actividad central en el desarrollo del turismo, por ello conocer las dinámicas de este sector desde el año 1950 hasta 2015 se vuelven relevantes para poder comprender los procesos socioeconómicos y políticos que configuraron la planta turística de la provincia de Jujuy.

Partimos considerando al turismo como una de las principales actividades económicas de desarrollo local que dinamizan regiones y países, donde la planta y el equipamiento turístico cobran gran relevancia, dado que favorecen y potencian la calidad del servicio y el disfrute de la experiencia.

Aproximarnos al estudio de los procesos que influyeron en la dinámica hotelera de San Salvador de Jujuy, resultó complejo dada la escasez de información disponible, y de ahí el valor que adquiere este trabajo que permitirá a quienes deseen, conocer los contextos sociopolíticos y económicos que influyeron en la génesis y continuidad de este importante



sector económico asociado al turismo durante el período en estudio. Como hemos presentado, los primeros hospedajes que surgen en San Salvador de Jujuy a principios del siglo XX, se crearon en torno a la estación ferroviaria; la ciudad comenzaba a dejar atrás su impronta colonial, desplazando levemente su núcleo urbano y adoptaba la Modernidad recibiendo al principal medio de transporte de la época, el ferrocarril. La función de estos primeros establecimientos hoteleros de nuestra Ciudad no estaba relacionada con el turismo, sino más con el alojamiento de viajantes comerciales, o personas que llegaban a la capital de la provincia para realizar distintos trámites jurídicos, administrativos o comerciales.



Figura n°8: Fachada del Paris Hotel. Gentileza de Gabriel Colina



Con el correr de los años, esta situación se fue modificando debido fundamentalmente a acciones de gobierno nacional del entonces presidente Juan Domingo Perón, quien mediante políticas sociales promovió, por una parte, el desarrollo del turismo social a través del incremento de los salarios, la implementación del Salario Anual Complementario y el reconocimiento del derecho a vacaciones remuneradas, por otra parte, realizó acuerdos gremiales para impulsar el desarrollo de proyectos de Hotelería sindical con apoyo Estatal en todo el país. Estas medidas favorecieron el ingreso de contingentes de turistas a la provincia de Jujuy, siendo el destino elegido la Quebrada de Humahuaca. En la Ciudad de San Salvador de Jujuy, el sector hotelero no se dedicaba únicamente a brindar alojamiento sino que también combinaba este servicio con el de restauración y en algunos casos, como el Paris Hotel, el Ritz, y el Hotel Bristol, cumplían una destacada función cultural relacionada con eventos políticos y sociales de prestigio donde se realizaban recepciones y se celebraban grandes fiestas de las que participaba la aristocracia local.

Durante los periodos de gobierno militar -de facto- se vivieron altibajos en la actividad generados por la inestabilidad política y económica que impactaron en el sector hotelero; aunque también se dictaron algunas medidas favorables como la sanción de la Ley Nacional de Hotelería Nº 17.752, que tuvo como propósito la construcción de hoteles de turismo que debían responder a normativas internacionales de calidad en relación a la infraestructura y servicios para promover el arribo de contingentes extranjeros.

Dos años más tarde se promulgó la Ley Nacional 18.828 y su Decreto Reglamentario, que sigue vigente en la actualidad y tiene por objeto la regularización de la actividad hotelera en la República Argentina.

En términos de gestión y administración consideramos que hasta la década del 80' el negocio hotelero se caracterizó principalmente por una baja competitividad, donde sólo era relevante la estructura edilicia y las instalaciones básicas, en tanto el criterio de calidad de servicio era algo inexistente para la época. La década siguiente presentó un crecimiento el sector turístico y como consecuencia en el hotelero, no solo creció la demanda sino también la oferta lo cual se verifico con el aumento de establecimientos y plazas hoteleras en el país que respondían a inversiones del sector PYME de baja categorización.

Una de las características centrales del sector hotelero de Jujuy fue el tipo de administración de esos negocios, que por espacio de varias décadas estuvo exclusivamente en manos de las propias familias propietarias, como se ha demostrado a partir de las entrevistas realizadas a nuestros actores clave, quienes relataron que mas allá de reconocerse como una fuente de ingresos económicos, el hotel se veía como un negocio familiar que ofrecía a sus dueños prestigio y reconocimiento social; este modo de administración con el tiempo generó pocas ventajas adaptativas, frente a la llegada de grandes cadenas hoteleras que comenzaron a instalarse en la provincia y se regían por otros tipos de gestión y administración relacionados con otro tipo de cultura organizacional.

En la actualidad el sector hotelero de la provincia de Jujuy encuentra un contexto favorable para su desarrollo en función de la promoción turística de sus paisajes culturales y naturales que ostentan reconocimientos internacionales como la inclusión en la lista de bienes de Patrimonio Mundial de UNESCO de dos sitios patrimoniales: la Quebrada de Humahuaca y el Qhapaq Ñan; por lo demás, se enfrenta al desafío fundamental de proponer instalaciones y servicios accesibles y de calidad que lo posicionen como potencial vector de desarrollo de productos e itinerarios turísticos a nivel nacional e internacional. Para ello, se vuelve necesario además avanzar en la actualización de la legislación nacional y provincial que permita adecuar reglamentaciones y normativas a los estándares internacionales de categorización de hoteles.

Finalmente, podemos decir que a lo largo de nuestro trabajo de investigación pudimos observar la influencia del contexto sociopolítico y económico sobre la actividad turística y hotelera en el mundo y sobre todo en nuestro campo de estudio, San Salvador de Jujuy, que fue modificando sus servicios e instalaciones con el tiempo para poder dar respuesta a las necesidades cada vez más exigentes de nuevos y diversos segmentos de demanda.

Bibliografía

- BESIO, M. 1999. *Recreación en Hotelería, conceptualización y metodología*. Librerías Turísticas, Buenos Aires.
- BOHN GMELCH, S. 2010. *Tourist and Tourism. A reader*. Waveland Press, Inc. United States.
- BOULLON, R. 2002. *Proyectos Turísticos. Metodologías para acertar sin errores*. Ediciones Turísticas de Mario Banchik, Buenos Aires.
- D'ONOFRIO, P. 2005. *Mensajes Para La Gestión Hotelera*. Autores Editores, Madrid.
- LATTIN, G. 2009. *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*. Editorial Trillas, México.
- PANOSSO, A. y G. LOHMANN. 2012. *Conceptos, modelos y sistemas*. Editorial Trillas, México.

DOCUMENTOS Y LEYES CONSULTADAS:

- Decreto N° 7808-G/15 Reglamentación de la Ley N° 5737 – Regulación de Alojamientos Turísticos de Jujuy
- Decreto Mandatorio N°46 de Puerto Rico. Consultado 25/10/2015.
<http://www.lexjuris.com/jsm/lexdm46.htm>
- Ley Nacional de Turismo 25.997/04.
- Ley Nacional de Hotelería 18.828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76. Universidad Nacional de Lanús. Consultado el 25/10/2015
http://www.observatur.edu.ar/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=54
- Ley Provincial N° 5737 – Regulación de Alojamientos Turísticos para la provincia de Jujuy

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

HOTEL INTERNACIONAL- REVISTA ACCIÓN ECONÓMICA N°4 al servicio del desarrollo de Jujuy noviembre 1968. San Salvador de Jujuy.

PÁGINAS WEBS CONSULTADAS

CÁMARA ARGENTINA DE TURISMO www.camaradeturismo.org.ar

DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPALIDAD DE SAN SALVADOR DE JUJUY
<http://sansalvadordejujuy.gob.ar/>

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS. PROVINCIA DE JUJUY

· Densidad Demográfica: Fecha última consulta: 25/02/19

<http://www.dipec.jujuy.gov.ar/11densidaddepoblacion.html>

· Reseña histórica: Fecha última consulta: 25/02/19

http://www.dipec.jujuy.gov.ar/ag_resenahistorica.html

FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REPÚBLICA ARGENTINA:

· Revista Turismo y Hotelaría. FEHGRA “Amor por Jujuy “. Prime Ediciones
Publicación 21 de Agosto del 2015. Consultado 6/4/2018

<http://revistahyg.com.ar/2015/08/21/amor-por-jujuy/>

HOTEL AUGUSTUS - Fecha de ultima consulta: 15/4/2019

· www.hotelaugustus.com.ar

HOTEL EDEN – Fecha de ultima consulta: 15/4/2019

· Pagina principal. <http://edenhotellafalda.com>

HOTEL HOWARD JOHNSON - Fecha de última consulta: 4/04/2019

· Página principal. <https://hjujuy.com.ar/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA -
INDEC.

· Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN – ARGENTINA www.turismo.gov.ar

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO.

· Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2018. Fecha de última
consulta:25/02/19 <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>

· “¿Por qué el Turismo?” El turismo: un fenómeno económico y social. Publicado
Julio, 2017. Consultado 20/03/18. <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>.

SENTI ARGENTINA, PORTAL DE NOTICIAS DE TURISMO Y CULTURA

· Encuesta de ocupación hotelera enero 2018. Nuevo récord de turistas hospedados
en la Argentina. Publicado el: 27/03/2018. Fecha de ultima consulta: 17/4/18.

<http://sentiargentina.com/encuesta-de-ocupacion-hotelera-enero-2018-nuevo-record-de-turistas-hospedados-en-la-argentina/>



SECRETARIA DE TURISMO, MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO, GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE JUJUY.

- Alojamientos. Fecha última consulta: 05/03/19 <http://www.turismo.jujuy.gov.ar/alojamientos/>

- Guía de Trámites - Registro y Fiscalización de Alojamientos. Fecha última consulta: 05/03/19 <http://www.turismo.jujuy.gov.ar/guia-de-tramites/>

TENDENCIAS MARKETING DIGITAL TURISMO: MABEL CAJAL

<https://www.mabelcajal.com/2018/02/tendencias-marketing-digital-turismo.html/>

-