



**Universidad Abierta
Interamericana**

Universidad Abierta Interamericana

Sede regional Rosario

Facultad de Turismo y Hospitalidad

“Estudio de casos”

***Gestión de Calidad en turismo en la ciudad de
Puerto Iguazú.***

Título a obtener: **Licenciatura en Turismo**

Alumno: **Nicolás Americo Ghione**

INDICE

1. JUSTIFICACION	4
2. PROBLEMÁTICA	6
3. OBJETIVOS	8
4. MARCO TEORICO	9
CAPÍTULO 1	11
4.1.1 Gestión de la calidad turística, un enfoque encaminado a la sustentabilidad y al desarrollo de un mercado competitivo y cooperativo.	11
4.1.2 Gestión de calidad.....	11
3.1.3 Gestión de calidad en la actividad turística	12
4.1.3 Directrices de gestión de calidad	13
4.1.4 Normas IRAM	15
4.1.5 ¿Qué son las Normas IRAM-SECTUR?	15
4.1.6 Desarrollo sostenible y Gestión de Calidad	16
4.1.7 ¿Porque pensar el desarrollo sostenible desde la actividad turística?.....	18
4.1.8 Los recursos humanos y la gestión de calidad	20
CAPITULO 2	22
4.1.9 Competitividad y diferenciación del producto turístico mediante la capacitación del recurso humano.	22
4.1.10 Recursos humanos en la actividad turística.....	23
4.1.11 Políticas turísticas.....	24
4.1.12 ¿Cómo se articula el organismo que desarrolla las políticas turísticas en la ciudad de Puerto Iguazú?.....	27
4.1.13 Calidad turística y capacitación del recurso humano como estrategia competitiva	28
CAPITULO 3	31
4.1.14 Exigencias de la Ley Nacional de Turismo Nº 25.997 sobre sustentabilidad, calidad, concientización y compromiso con la comunidad local.	31
4.1.15 Artículos referidos a la sustentabilidad	31
4.1.16 Artículos referidos a la calidad, concientización y compromiso con la comunidad local 32	
5. BREVE DESCRIPCION DEL DESTINO	34
5.1.1 Ubicación.....	34
5.1.2 Origen de la ciudad de Puerto Iguazú	34
5.1.3 Sucesos que dieron comienzo a la actividad turística en la zona	35
5.1.4 Equipamiento de la ciudad	35

6. ABORDAJE METODOLÓGICO.....	37
7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL MATERIAL RELEVADO	42
7.1.1 Análisis de entrevistas.....	42
7.1.2 Análisis de encuestas	45
7.1.3 Relevamiento de atractivos turísticos de la ciudad de Puerto Iguazú.....	52
7.1.4 Situación actual de políticas turísticas en la ciudad de Puerto Iguazú	60
7.1.5 Normas IRAM-SECTUR en la ciudad de Puerto Iguazú.....	61
8. CONCLUSION	62
9. PROPUESTA	64
9.1.1 Propuesta.....	64
10. BIBLIOGRAFIA	68
11. ANEXO.....	70

1. JUSTIFICACION

En la ciudad de Puerto Iguazú el turismo es la principal actividad económica generadora de empleo, flujo de divisas y estimuladora del consumo de productos regionales y autóctonos.

Para fines del 2017 este destino, según estadísticas que provienen de Parques Nacionales, el organismo encargado de gestionar y administrar el devenir del Parque Nacional Iguazú, recibió a más de 1.400.000 visitantes durante todo ese año. El mismo fue nombrado una de las 7 maravillas del mundo en el 2011, generando un gran incremento de la promoción y divulgación del destino. La plaza hotelera oficial de la ciudad es de aproximadamente 14.000 camas (Lucas, Presidente de la camara de turismo de Puerto Iguazú, 2018).

El turismo no es solo la principal actividad económica de la ciudad sino también de la provincia de Misiones. Durante el feriado puente del 2018 en el mes de mayo por el día del trabajador la provincia recaudo en gasto turístico un total de 52,3 millones de pesos (CVI noticias, 2018), siendo Puerto Iguazú el destino que más turistas recibió durante esos días. Estos datos demuestran el valor estratégico que posee el turismo en esta región. Y no solo a nivel provincial, sino también nacional, ya que uno de los puntos más importantes de turismo del país se ubica en esta provincia. Debido a este valor estratégico que posee el destino es que se debe atender y responder a las falencias y deficiencias que presente el mismo.

Otro dato que justifica el desarrollo de una investigación y un análisis sobre el destino es el hecho de que la ciudad posee un patrimonio de la humanidad, representando el mismo la principal puerta de llegada de turistas a la zona. Por ende, tanto la infraestructura como la superestructura de la ciudad debe buscar desarrollar un sistema turístico que no perjudique la existencia del mismo, ya que es esta actividad la que podría dar lugar a un deterioro del parque.

Al ser un parque nacional su jurisprudencia no le corresponde al municipio, pero si le corresponde a este el desarrollo de la actividad turística en Puerto Iguazú, llevando la responsabilidad de concientizar no solo a los turistas o visitantes que quieran conocer los atractivos sino también a los prestadores de servicios o el sector privado; exigiéndoles además a los segundos perfeccionamiento, responsabilidad, calidad e innovación en sus productos y servicios; debido a que son ellos quienes explotan los recursos de la ciudad para el desarrollo de sus emprendimientos. Teniendo en cuenta además que sin estos atractivos naturales y culturales muy probablemente no podrían llevar a cabo sus

empresas debido a una ausencia de la demanda. Es entonces de gran importancia que se realicen trabajos e investigaciones dedicadas a la solución y detección de problemas que puedan afectar al desarrollo del sistema turístico de la ciudad.

2. PROBLEMÁTICA

De todas las partes que constituyen el sistema turístico de Puerto Iguazú o la gestión del destino, se ha detectado una escasa elaboración de políticas turísticas provenientes del organismo público (I.T.U.R.E.M) encaminadas a la formación de los recursos humanos turísticos de la ciudad. La tarea de capacitación y especialización de estos es llevada a cabo únicamente por el sector privado. Son empresas hoteleras y gastronómicas de lujo las que en su mayoría destinan parte de sus ingresos en espacios que brinden nuevos conocimientos y técnicas de trabajo para sus empleados. Teniendo en cuenta que la oferta de un destino está compuesta no solo por alojamientos de 4 y 5 estrellas y que no es únicamente el alojamiento lo que el turista va a precisar para llevar a cabo el turismo en la ciudad, no se tiene en cuenta por un lado el rol que ocupan las pequeñas y medianas empresas en la composición de la imagen de un destino, y por otro la importancia de los recursos humanos en la actividad turística.

Al ser el turismo una actividad de servicios, el turista se encuentra en relación constante con el capital humano, desde el momento en que decide contratar un servicio hasta el momento en que retorna a su ciudad, éste se encuentra en continua interacción con los recursos humanos, por ende, es uno de los factores que mayor influencia poseen en el bienestar de la persona durante su estadía.

Puerto Iguazú además presenta un mercado sumamente competitivo donde los mismos productos que ofrece en su territorio pueden ser consumidos por el turista en otra ciudad a muy pocos kilómetros de distancia, teniendo además ese destino una oferta hotelera y gastronómica mucho mayor que la del lado argentino. Foz de Iguazú posee una plaza hotelera oficial que duplica la de Iguazú, con una capacidad para 30.000 camas.

La ciudad de Puerto Iguazú debe buscar una forma de competir que no ponga en peligro sus ingresos tal como puede llegar a generar una competencia en base a costos; su factor diferencial puede llegar a ser una estrategia competitiva de diferenciación en base a la búsqueda de un aumento en la calidad del servicio, mediante la elaboración de políticas turísticas diagramadas en conjunto con el sector público y el privado que propicien el fortalecimiento e integración de conocimientos técnicos a las personas; adecuando además al recurso humano con una demanda mucho más exigente que en épocas anteriores. Los hábitos de los consumidores han cambiado (prosumidores) y se debe adaptar los recursos de la industria a este cambio. Mayor información, innovaciones tecnológicas, mayor responsabilidad con el medio ambiente y poder representar en todo

el esquema que compone al turismo la identidad del destino (conocimientos en historia, fauna, flora, lugares de interés turístico, cultura, nuevas tecnologías, etc.) es lo que exige la demanda de hoy en día a los servicios que desea contratar.

Por otra parte, un hecho que también es importante marcar es que Puerto Iguazú no posee un plan estratégico de turismo, dando lugar a un camino poco delimitado y sin un horizonte claro al cual adecuar el sistema turístico. Además, cabe destacar que tampoco posee un observatorio turístico lo que imposibilita una coherente toma de decisiones basadas en datos estadísticos provenientes del mercado gastronómico, hotelero y el comercio en general; que permitirían no solo al sector público sino también al privado analizar sus posibles estrategias de cara a un presente y futuro más previsible gracias al uso de esta información.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Analizar los RRHH en el ámbito turístico de la ciudad de Puerto Iguazú y su relación con las políticas turísticas del destino.

3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el funcionamiento del sistema turístico de Puerto Iguazú.
- Identificar falencias o debilidades que podrían llegar a afectar el desarrollo de la actividad turística en el destino.
- Reconocer la infraestructura y la superestructura del destino.

4. MARCO TEORICO

La aparición en el mercado mundial de nuevos destinos emergentes capaces de competir con destinos maduros y reconocidos por ser pioneros en la actividad sumado a los cambios que han desarrollado los nuevos consumidores de turismo que ya no van en busca de un producto repetitivo e igual para todos como lo fue el turismo del siglo XX, más de tipo fordista donde el producto más viable, ofrecido y vendido era el de sol y playa, pasando a un turismo mucho más experimental, con objetivos ligados a una necesidad de construir un aprendizaje durante su viaje, con una sensibilización y concientización con el medio ambiente que antes no se tenía (ya que los primeros congresos internacionales de conservación de la naturaleza se dieron entre el 1940 y 1950 (Asociación Española de Educación Ambiental, 2010) y su divulgación por fuera de la academia se considera que empezó luego de la década del 1960), dieron lugar a actividades que exigen originalidad, responsabilidad ambiental y social e innovación tecnológica capaz de adaptarse a las necesidades de los usuarios que reciben información a grandes escalas en muy poco tiempo.

Si un destino o una empresa no es capaz de adaptarse a esta nueva realidad del mercado es muy probable que el mismo tienda a desaparecer.

La gestión de calidad es un concepto que busca unir mediante el desarrollo de herramientas y directrices de gestión la innovación, la responsabilidad y el desarrollo sostenible. Es por esto que el primer capítulo de este trabajo se desarrolla en base a la gestión de calidad y al desarrollo sostenible, con el objetivo de demostrar mediante sus definiciones académicas y sus acuerdos internacionales la relación intrínseca que existen entre ambos conceptos; hoy en día para brindar un servicio de calidad en turismo es indispensable pensar en objetivos que tengan en cuenta el desarrollo sostenible de los recursos que son utilizados por la industria, sin sostenibilidad no podría existir la posibilidad de brindar un servicio de calidad; en el capítulo 2 se busca demostrar la importancia que poseen los recursos humanos en la actividad turística debido a su presencia constante junto al consumidor, conformando ellos en gran parte la valoración final del turista sobre el destino o la empresa; y a la vez la injerencia que tienen las políticas turísticas en el perfeccionamiento y profesionalización de este eslabón de la cadena de valor tan importante para lograr brindar experiencias turísticas positivas.

En el capítulo 3, y último, se analizó la Ley Nacional de Turismo 25.997, en busca de falencias e incompatibilidades entre lo que expresan y exigen los organismos nacionales encargados de regular la actividad en Argentina y lo que sucede en la ciudad de Puerto Iguazú.

CAPÍTULO 1

4.1.1 Gestión de la calidad turística, un enfoque encaminado a la sustentabilidad y al desarrollo de un mercado competitivo y cooperativo.

La calidad es un concepto que ha ido evolucionando en el tiempo dando lugar a distintas visiones sobre el mismo tema. Las empresas japonesas comenzaron a tomar esta definición como parte de sus modos de trabajo, producción y administración luego de la segunda guerra mundial (Cámison, Cruz, & Gonzalez, 2006) con la búsqueda de una reinserción en los mercados internacionales implementando nuevas estrategias; la elaboración de productos no defectuosos que se adecuen a las expectativas de los usuarios. Un autor clave de la visión de calidad fue Philip B. Crosby (Rivas & Alvarado, 2006) definiendo a la calidad como la valoración que realiza una persona sobre un producto o servicio en base a la función objetiva que posea y las características reales del mismo. Esto quiere decir que un producto o servicio será de mayor o menor calidad dependiendo si este logra cumplir, superar o no alcanzar las expectativas del consumidor. Se podría concluir con que la calidad está relacionada al grado de perfeccionamiento que alcanza dicho producto o servicio.

Pero a lo largo del tiempo la calidad dejó de estar ligada estrictamente al producto y comenzó a tener injerencia en todos los momentos o etapas que conlleva la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

4.1.2 Gestión de calidad

La calidad tenida en cuenta únicamente en el proceso final donde se evalúan las características reales del producto y su capacidad de cumplir con la función objetiva del mismo fue considerada reducida y limitada por las empresas norteamericanas y japonesas luego de los años 1930-1940 (Cámison, Cruz, & Gonzalez, 2006). Dando lugar a un control de calidad integrada en principio en los procesos de elaboración. Conocido también como momento técnico de la gestión de calidad llevando a cabo estadísticas y cuantificando dichos procesos de producción para su posterior verificación. Luego se pasó a una visión de la calidad que integre a todas las personas que componen la organización, conocido como enfoque humano de la gestión de calidad, invirtiendo en la formación de los recursos humanos, incrementando su participación en la resolución de problemas y buscando desarrollar directivos y jefes de área con capacidad de liderazgo,

comunicación y creatividad. El último momento o enfoque de la calidad fue el estratégico. Las primeras formas de gestionar o llevar a cabo la calidad de una empresa u organización consideraban a la información interna o los indicadores internos como el punto de partida de todo perfeccionamiento. El enfoque estratégico unió los dos enfoques anteriores, técnico y humano, pero además agregó la visión del cliente, teniendo en cuenta la información externa proveniente de los gustos y las exigencias de los usuarios a la hora de adquirir un bien o servicio; logrando así que los objetivos de la organización estén estrechamente vinculados con el cliente y no solo con la visión de los directivos de la empresa. Se podría concluir entonces que la gestión de calidad es un concepto multidimensional, dinámico y constante. Multidimensional ya que busca el perfeccionamiento de todos los sectores que componen a la organización y además integra la visión externa del cliente como materia prima para el desarrollo de estrategias; dinámico porque no se rige por una única forma de trabajo, sino que se adapta a los cambios del entorno; y constante ya que la gestión de calidad no es un proceso que culmina en el cumplimiento de determinadas acciones, sino que es una forma de dirigir y conducir una organización. Es una filosofía de trabajo que tiene como objetivo la búsqueda de excelencia continua e innovadora.

El turismo como actividad económica no fue ajena a este cambio de paradigma en la administración y gestión de las empresas y organizaciones. Logrando así adaptarse a esta nueva visión empresarial.

3.1.3 Gestión de calidad en la actividad turística

El desarrollo de los mercados internacionales, sumado al aumento del grado de exigencia de los consumidores-turistas, han estimulado a las empresas y a los destinos turísticos a preocuparse y dedicarse estrictamente en la calidad de sus servicios.

En la Argentina la calidad en turismo se consolida y se establece como eje de trabajo luego del decreto firmado por el ex presidente Néstor Kirchner en el año 2004 con el objetivo de brindar un marco legal a la ley nacional de turismo 25.997:

“Calidad: Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional” (Sec. de Turismo de la Nación, 2005).

Aplicada a los servicios turísticos, la gestión de la calidad habilita y asegura un desarrollo sustentable de la actividad basado en criterios de responsabilidad social, ambiental y económica.

La gestión de calidad en turismo no solo se centra en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes sino también en los medios para obtener los mismos. En la actividad turística particularmente, son los recursos naturales y culturales los que en su mayoría conforman la oferta de un destino, por ende, teniendo en cuenta la característica multidimensional de la gestión de calidad dichos recursos deben ser administrados, planificados y controlados de la misma manera en que se trabaja con todas las demás áreas que componen el sistema turístico. Adquiriendo, debido a esta característica, la responsabilidad de proteger los recursos que utiliza mediante un desarrollo sostenible de la actividad teniendo en cuenta los impactos que genera el turismo en los atractivos.

En el año 2008 se creó el Sistema Argentino de Calidad Turística (S.A.C.T.) que se basa en un conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional (Ministerio de Turismo de la Nación, 2008). Este sistema fue aprobado en octubre de 2008 por la aquel entonces Secretaria de Turismo de la Nación (S.E.C.T.U.R.), teniendo como meta desarrollar la competitividad del sistema turístico argentino a través de estándares internacionales de calidad, preservando la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental.

El S.A.C.T. presenta una serie de opciones metodológicas y de procedimientos que pueden ser adaptados y adecuados a las características particulares de cada destino y la realidad de sus comunidades. El mismo ofrece una estrategia basada en directrices orientadas hacia la difusión de la calidad, tanto en la prestación de servicios como en el cuidado ambiental, a través de la promoción de prácticas efectivas para el uso racional de los recursos.

4.1.3 Directrices de gestión de calidad

Las directrices de gestión de calidad son pautas voluntarias de acción que, bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos se adapta a múltiples realidades. Las mismas sirven de marco referencial para la implementación de prácticas que fomenten el uso sustentable

de los recursos naturales y culturales, y el respeto a la comunidad involucrada, brindando óptimos beneficios a las partes interesadas (siendo ellas las que prestan el servicio).

Estas directrices generan un camino a seguir orientado hacia mejoras constantes e innovaciones involucradas a una calidad establecida a nivel nacional, dando lugar a una competencia con bases predeterminadas y con un apoyo por parte de los organismos públicos que deben exigir una metodología y procesos concretos de trabajo. Un punto que es de suma importancia para lograr mejorar la prestación de los servicios de un destino es la obtención de indicadores que nos permitan tener un control de autoevaluación de nuestras acciones, como así lo menciona el S.A.C.T:

“Promover el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen la satisfacción del usuario y la preservación de los recursos naturales, culturales y el respeto de la comunidad anfitriona” (S.A.C.T., 2012); esta directriz, que no se lleva a cabo en la ciudad de Puerto Iguazú por parte del municipio, exige el control de calidad sobre los usuarios que intervienen en la actividad y los recursos que utiliza la industria turística para funcionar de una manera productiva.

Un control sistemático de autoevaluación de satisfacción y repercusión sobre los recursos en los que actúa el turismo, es una iniciativa clave para comprender por un lado que es lo que demanda el usuario y así poder adecuar nuestra oferta a las expectativas de los clientes, y por otro el testeado de repercusión de la actividad turística en el recurso donde se esté trabajando para evaluar su nivel de deterioro.

Los organismos públicos de la ciudad de Puerto Iguazú según lo declarado en la entrevista por el Presidente del EMTURI (Lucas, Presidente del EMTURI, 2018) no se han dedicado a establecer, y por lo tanto tampoco a divulgar ni controlar, directrices de calidad con el objetivo de orientar al sector privado que compone la oferta de servicios en el destino hacia un rendimiento de calidad y responsable. En Puerto Iguazú existen 2 dos organizaciones dedicada a este trabajo (Hoteles mas verdes, 2018) (Rainforest Alliance, s.f.); y además dentro del destino algunas empresas han realizado trabajos en conjunto con la organización IRAM que más adelante será mencionada y descripta su labor en la ciudad. Los servicios de estas organizaciones auditoras son demandadas por empresas de grandes poderes adquisitivos como hoteles 5 estrellas y agencias receptoras mayoristas que poseen la capacidad de pagar por este servicio privado, mientras que aquellos alojamientos, restaurantes y locales comerciales en general, que perciben menores ingresos no acceden ni recurren a auditorias de sus empresas o emprendimientos, dando

lugar a una oferta que no es regulada desde perspectivas ambientales, la calidad en prestación de servicios, las innovaciones tecnológicas, etc.

Teniendo en cuenta que Puerto Iguazú se encuentra en un mercado sumamente competitivo (con ciudades como Foz de Iguazú y Ciudad del este tan próximos), siendo un destino de costos altos, la competencia en precios con otros lugares es muy riesgosa, por ende, se debe buscar una ventaja competitiva innovadora y creativa, que busque resaltar lo que representa a nuestra ciudad y no ir en busca de estrategias que pueden destruir a las empresas locales.

Mediante la diagramación de directrices de calidad se puede utilizar la identidad del destino como factor de desarrollo del turismo (Vaca, 2018), esto quiere decir que la actividad gire en torno a una temática exclusivamente ligada a la representación de la cultura, promoviendo por parte del sector público emprendimientos que se adecuen a normas que expongan el carácter distintivo de nuestra región, aquello por lo cual el turista o visitante ha elegido este destino y no otro.

4.1.4 Normas IRAM

IRAM es una organización nacional independiente y sin fines de lucro creada en el año 1935 por diversos sectores de la economía, gobierno, e instituciones y organizaciones técnicas con el objetivo de desarrollar un organismo capaz de crear normas que regulen las diferentes actividades de la sociedad mediante normas que establezcan criterios que den como resultado una mejora en la competitividad, desarrollo sostenible y la calidad de vida del ciudadano y los servicios que el mismo consume.

Entre su gran número de perfiles de acción profesional el IRAM también ha llegado al sector turístico a partir del año 2007, buscando mejorar el servicio que prestan las distintas ramas de la industria conocida como normas IRAM-SECTUR.

4.1.5 ¿Qué son las Normas IRAM-SECTUR?

Las Normas IRAM-SECTUR se establecieron por un convenio firmado con la Secretaria de Turismo de la nación con el objetivo de crear un Organismo Argentino de Normalización que promueva actividades de certificación de productos y de sistemas calidad que den lugar a una gestión del turismo a nivel nacional basada en el desarrollo sostenible, servicios de calidad y seguridad para el usuario.

La normalización es un proceso que tiene por objeto establecer mediante un documento las condiciones mínimas que se deben encontrar en un producto o servicio para ser destinado a la demanda del mismo. Su aplicación es voluntaria, pero, puede que las autoridades dicten reglamentos obligatorios que se encuentren en concordancia con las normas de IRAM.

Se desarrollan en distintos contextos o ramas del sector turístico, como pueden ser gestión de recursos, gestión de la seguridad, gestión de la prestación, gestión de prácticas ambientales y responsabilidad social.

En cuanto a la responsabilidad social las normas IRAM-SECTUR (2007) establecen determinadas pautas como pueden ser: definir e implementar un programa de responsabilidad social con la comunidad, auspiciar la sensibilización y educación ambiental, desarrollo de programas de formación básica para que la población pueda aspirar a puestos en mandos altos, entre otros.

Estas normas acordadas entre IRAM-SECTUR en el año 2007 describen la necesidad de dar un respaldo teórico, práctico y de formación a los residentes de los destinos o ciudades turísticas, buscando un desarrollo de un pensamiento crítico del ciudadano capaz de ocupar puestos de trabajo que integren responsabilidad, desarrollo económico y competitivo, sensibilidad y concientización. Además, es sumamente importante la interacción positiva entre el residente y el visitante, ya que lo que se debe aspirar siempre en esta actividad es a que ambos se encuentren conformes con la presencia del otro, y así se lograría una experiencia turística encaminada a una calidad y excelencia comprometida con ambos.

4.1.6 Desarrollo sostenible y Gestión de Calidad

La metodología de trabajo que exige el desarrollo sostenible se encuentra sumamente vinculado a la metodología de trabajo que se establece para llevar a cabo en un destino o empresa una gestión de calidad.

Hablar de desarrollo sostenible o sustentable o de un destino turístico sustentable implica tener en cuenta como base dos aspectos: alcanzar un progreso económico constante y continuo teniendo en cuenta el uso responsable y racional de los recursos y el empleo de innovación y tecnologías que permitan adaptar los servicios del destino a las necesidades de las personas. Estas bases se logran mediante proyectos sociales que requieren de

investigación, planificación, capacitación, compromiso y recursos que den lugar a estas acciones. Pero para lograr diagramar esos proyectos se precisan de políticas concretas que establezcan cual es la voluntad o las necesidades que requiere satisfacer el sistema turístico del destino.

El desarrollo sostenible se definió en la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNESCO, 1988) como “ aquel desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Este concepto engloba cuestiones éticas, sociales, culturales, económicas y políticas como partes que conforman un todo. El desarrollo económico de un área específica, en este caso el turismo, se considera sostenible si el total de los recursos que utiliza para llevar a cabo dicha actividad no decrece o se deteriora con el tiempo.

En la gestión de calidad el desarrollo sostenible también es definido por la premisa “calidad ambiental” (Cámison, Cruz, & Gonzalez, 2006). Una de las formas más comunes que se llevan a cabo es medición de la satisfacción de los habitantes y de los turistas o visitantes con respecto al medio que los rodea y además se crean indicadores que permiten identificar la calidad del medio. Combinando así indicadores naturales o provenientes de la naturaleza con indicadores sociales provenientes de los residentes y los turistas o visitantes.

En base a la información recabada de la entrevista realizada con el presidente del ITUREM, esta característica importante que se lleva a cabo en planes de gestión de calidad en destinos turísticos como Barcelona o Madrid, en la ciudad de Puerto Iguazú no se cumple debido a que este organismo público no posee gran influencia en los recursos naturales y culturales del destino y por otro lado no existen iniciativas públicas de elaboración de encuestas con el objetivo de obtener indicadores de satisfacción.

Al igual que la gestión de calidad se precisa de un fuerte compromiso involucrando a todos los actores influyentes de la actividad turística, tanto públicos como privados; ya que el público es normalmente el que elabora las directrices para que el privado las cumpla y a la vez debe realizar controles y análisis de esa adaptación para corroborar el compromiso del sector privado o sector empresario con esas directrices emanadas. Aunque, también el privado puede desarrollarlas sin la extrema dependencia de un organismo público debido a sus intereses personales de adaptarse los requerimientos éticos de la demanda de hoy en día para comprar un bien o contratar un servicio, tal como

sucede en la ciudad de Puerto Iguazú, donde se contratan asesores externos dedicados a adaptar las empresas a nuevos métodos de trabajo.

Para detectar estas necesidades se precisan de datos, sin ellos no podemos definir los problemas y las estrategias de solución. Se podría decir entonces que para lograr un desarrollo sustentable es indispensable la recolección de datos que en su conjunto conformen de manera cuantitativa y cualitativa la información general que exprese las debilidades o amenazas que padece el destino.

La ciudad de Puerto Iguazú no cumple con este principio fundamental de recolección de datos. El destino no posee ningún departamento dedicado específicamente a la recopilación de información, dando lugar así a una toma de decisiones desprovista de fundamentos; sin ellos no se puede pensar en un desarrollo sostenible real.

Tanto el turismo natural como el cultural o el turismo sustentable o sostenible generan una conciencia en el ser humano, una aproximación a aquello que en algún momento le pudo haber llegado a ser indiferente o desconocido, demostrándoles la importancia de los recursos provenientes de distintas localidades o regiones. Esta es una de las razones por las cuales es tan importante para la humanidad la preservación y control de los recursos que son utilizados para generar empleo e ingresos en un destino. La ciudad de Puerto Iguazú es considerada un destino patrimonial, esto quiere decir que el elemento base que justifica el desplazamiento de las personas hacia el destino es el patrimonio que posee. Siendo este patrimonio las cataratas del Iguazú, nombradas en el año 1984 como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO y una de las 7 maravillas del mundo en el año 2011 por la organización New7Wonder (La nación, 2011).

4.1.7 ¿Porque pensar el desarrollo sostenible desde la actividad turística?

A lo largo de estos últimos 40 años el turismo ha logrado convertirse en la 3er actividad económica más activa, generando el 10% del PBI mundial y produciendo 1 de cada 11 puestos de trabajo en todo el planeta, según lo indica el Secretario General de la OMT Taleb Rafai (UNWTO, 2017).

De 25 millones de turistas durante el 1950, a casi 1.200 millones en 2015 fue la evolución de flujo de personas que genero esta actividad (UNWTO, 2016).

Estos datos reflejan el crecimiento exponencial que ha vivido esta industria que logró superar conflictos bélicos, crisis económicas y hasta pandemias en todo el mundo. Pero

esta información a la vez que podría llegar a generar esperanzas de desarrollo económico en países o regiones subdesarrollados, también podría llegar a asustar sin una debida planificación y gestión profesional. El Parque Nacional Iguazú ya registró hasta el mes de agosto de 2018 la llegada de más de 900mil personas y solo en julio 198mil turistas se alojaron en la provincia de misiones. El turismo es la base de la economía de la región, es la actividad que mayores inversiones recibe para su desarrollo y por ende es la rama de la economía que más posibilidades de transformación puede darle a la región debido a sus influencias políticas y económicas, ya que el entramado gubernamental gira prácticamente en torno a él.

Entonces, ¿por qué pensar el desarrollo sostenible desde la actividad turística? Porque es la actividad que mayor crecimiento sostenido demostró tener en el mundo a lo largo de los últimos 50 años, porque tiene la posibilidad de crear espacios protegidos y a la vez transformarlos en un atractivo generando puestos de trabajo y promover conciencia sobre ese espacio, porque tiene fuertes influencias en las decisiones políticas en las ciudades o países donde la actividad presenta un próspero desarrollo, porque puede salvaguardar culturas mediante su difusión, generar economías emergentes en lugares de escaso desarrollo económico, producir empleo, incentivar inversiones que den lugar a mejoras en la infraestructura de las ciudades; pero a la vez también puede deteriorar y destruir la fauna y la flora, generar conflictos en las poblaciones receptoras debido a su masividad, producir cambios en las costumbres de los habitantes, limitar la posibilidad de visita generando brechas sociales como sucede en las payas del Caribe, etc. Es por sus razones positivas y negativas que se debe trabajar con un ideal sostenible; el crecimiento de la industria es inevitable, lo que se debe buscar no es detener ese crecimiento, sino que su gestión desarrolle una visión sostenible de la actividad.

Hablar de gestión de calidad de un destino y desarrollo sostenible son cuestiones muy similares en la actividad turística, ya que ambas conllevan metodologías de trabajo semejantes: recabacion datos cuantitativos y cualitativos, analizar y crear indicadores de satisfacción, de consumo de materias primas y producción, desarrollar metas y objetivos en base a la información recabada, controlar el cumplimiento de metas y objetivos, definir y difundir políticas de trabajo o una cultura organizacional, etc. La diferencia se encuentra en la esencia de los mismos, ligado al perfeccionamiento del servicio y a la comercialización en el caso de la gestión de calidad y ligado a la conservación de los recursos naturales y culturales en el desarrollo sostenible. Pero gestionar el turismo es en muchos casos gestionar también el recurso natural y cultural, ya que son ellos en su

mayoría los que componen el atractivo de un destino, y ahí es donde se da la intrínseca conexión entre un concepto y otro; en base a esos atractivos se diagraman estrategias de venta, servicios, promoción e innovación y si se trabaja sustentablemente también de protección, difusión, concientización y sensibilización de los mismos. Si un destino considera respetar las directrices de gestión de calidad entonces también se debe considerar que lleva a cabo una actividad con una visión sostenible. El deterioro de los recursos es la característica del turismo que se podría hacer desaparecer mediante la política, las leyes, las empresas y un compromiso establecido de gestión con directrices estrechamente ligadas al cuidado del medio ambiente y la mejora en la prestación del servicio.

4.1.8 Los recursos humanos y la gestión de calidad

En la gestión de calidad el recurso humano representa la fuente de cambio y éxito de una empresa u organización. La administración de recursos humanos busca diseñar e implementar acciones que den lugar a una participación, integración y capacitación de todo el personal.

En dicha gestión se considera que los declives en la eficiencia y eficacia de los recursos humanos se da muchas veces por falta de compromiso con los mismos, y en la actividad turística ellos representan la conexión más estrecha y representativa para el turista o visitante, entonces si el recurso humano pierde calidad, también lo hará la experiencia turística de los usuarios.

La gestión de calidad tiene en cuenta además el análisis del funcionamiento de la organización o el destino en este caso. Ya que, si las fallas se deben a una mala planificación proveniente de los directivos, jefes o responsables de dichas organizaciones, por mas instruidos, capacitados y calificados que estén los recursos humanos los resultados seguirán sin evidenciar progresos o mejoras en la calidad de sus productos o servicios.

La capacitación del personal es un tema clave en la gestión de calidad. Esta actividad permite el desarrollo de conocimientos y habilidades buscando que las personas puedan llegar a detectar por si solos falencias en el funcionamiento de sus departamentos o sectores (Cámison, Cruz, & Gonzalez, 2006). Dando lugar a una independencia, autocontrol y seguridad mayor a la hora de llevar a cabo sus actividades.

La gestión de calidad en algunos casos implica modificar la estructura de nuestra organización si esta no concibe a sus recursos humanos como factor clave de desempeño. Un ejemplo podría ser la creación de un departamento de Dirección de Recursos Humanos que atienda a las necesidades del personal y que además logre captar los talentos o aptitudes de su equipo de trabajo; y a la vez sus falencias, para dirigir sus estrategias de trabajo a dichos inconvenientes.

Además, la capacitación también permite la integración entre los grupos de trabajo y consolidar la cultura organizacional, diagramando las temáticas de aprendizaje e innovación en base a la estructura que se busca formar en el destino o la empresa.

Mediante la evaluación de desempeño, que también conlleva la gestión de calidad, se puede detectar a los mejores trabajadores para recompensarlos y entrenar mejor a aquellos que presenten dificultades en su desarrollo laboral.

La gestión de calidad en turismo define al factor humano como el paradigma que le demostrara al turista la responsabilidad y el compromiso que tiene el destino por el ambiente, la innovación y la cultura del lugar (Vaca, 2018).

CAPITULO 2

4.1.9 Competitividad y diferenciación del producto turístico mediante la capacitación del recurso humano.

Durante el momento de la compra del servicio, el transporte y la experiencia en el destino el turista se encuentra en relación directa con el recurso humano y es en parte este el que conforma en gran medida su experiencia turística total. En un mercado sumamente competitivo como es en la industria turística donde un mismo producto puede ser consumido en distintos lugares (como es el caso de Puerto Iguazú y su vecino Foz de Iguazú) es necesario buscar esa ventaja competitiva ya no en los precios, sino en un factor diferencial que no implique tener que reducir nuestras ganancias o tener que disminuir la calidad de nuestra materia prima para atraer a la demanda; como puede ser el ejemplo de la hotelería y la gastronomía.

Es en las personas donde se debería buscar el factor diferencial de la cadena de valor, su capacitación y su especialización en el rol que cumplan durante la experiencia del turista o visitante.

Hoy en día gracias a los avances de la tecnología en materia de comunicación y conectividad la demanda puede acceder a un mayor volumen de información que en décadas anteriores, dando lugar a un usuario con una gama de posibilidades mucho más diversificada, pudiendo este optar entre varias opciones, y con la posibilidad de cambiar el destino de su viaje, su compra o contratación de servicios en cuestión de minutos. El personal con el que cuente la empresa debe ser el factor que le dé el valor agregado que el turista necesita para convencerse de consumir nuestro producto o servicio; es la interacción entre el oferente y el demandante lo que debe lograr la fidelización del consumidor mediante la consolidación de un servicio de calidad asegurado en el destino.

El conflicto que se ha detectado en la ciudad de Puerto Iguazú, nombrado anteriormente en la problemática del trabajo, con respecto a la capacitación y especialización del recurso humano, no solo contradice los principios y las consideraciones que tiene la gestión de calidad en cuanto a la administración y desarrollo de los mismos, sino que tampoco se considera a los recursos humanos como el factor que podrá dar lugar a una estrategia competitiva de diferenciación. En el siguiente punto se detallará el rol de los recursos humanos en la actividad turística y luego en la conformación de la experiencia turística.

4.1.10 Recursos humanos en la actividad turística

El recurso humano en turismo se desenvuelve en base a 5 necesidades básicas que tiene la industria para ser desarrollada en un destino:

- Alojamiento
- Restauración
- Transporte
- Agencias de viajes y guías de turismo
- Atractivos turísticos

En estas 5 actividades es donde podemos encontrar al capital humano con el que cuenta un destino para llevar a cabo el turismo en su zona. Estas 5 actividades se deben conformar en base a un sistema coordinado, preestablecido y planificado para lograr un buen funcionamiento, siendo el organismo público vigente de cada ciudad el encargado de diagramar tal funcionamiento. Otro oficio que se puede mencionar dentro del sistema turístico y muy presente en la ciudad de Puerto Iguazú son los comercios dedicados a la venta de productos regionales, pero este no es un rubro de condición necesaria para la práctica del turismo.

Describiendo los puestos de trabajo de la industria podemos darnos cuenta la importancia que tiene el personal con el que dispone la actividad, ya que en todos y cada uno de los momentos que componen la experiencia turística el factor humano está presente. A una experiencia turística positiva no la hace únicamente el atractivo que la persona va a conocer, sino que en gran medida el factor humano que le brinda los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad es el que incide en la valoración final del turista.

Otro aspecto a señalar es que al igual que cualquier recurso productivo el recurso humano también puede deteriorar su capacidad de desarrollo óptimo. Los conocimientos y aprendizajes que adquieren las personas que componen una organización podrían volverse obsoletos con el tiempo y perder su potencial de contribución a la empresa dando como resultado un declive en la calidad del servicio. Si tenemos en cuenta el rol que cumplen las personas en la industria del turismo y en la construcción de la experiencia turística este podría ser un grave problema. Intentare detallar como se conforma la experiencia turística y poder dejar de esta forma en evidencia la presencia constante de las personas en la valoración final del turista mediante el cuadro siguiente.

Figura N° 1: “Conformación de la experiencia turística”



Fuente: Elaboración propia

4.1.11 Políticas turísticas

Las políticas turísticas tienen su origen en la política económica. Son políticas sectoriales y complejas. Sectoriales debido a que su campo de influencia es todo aquello que compete a la actividad turística específicamente, y complejas debido a su interrelación y dependencia con las demás políticas emanadas por sectores que influyen directa o indirectamente en el turismo. También se habla de una transversalidad que caracteriza a esta actividad, ya que su desarrollo se conforma en base a un conjunto de servicios que la hacen posible.

El principal objetivo de las políticas turísticas es el de procurar lograr el crecimiento del destino en cuanto competitividad nacional e internacional, calidad de los productos y

servicios, fomentar el desarrollo de nuevos atractivos, garantizar la protección del usuario y desarrollar estrategias de promoción y divulgación que logren posicionar al destino en los mercados internacionales.

Para lograr una buena implementación de estas políticas se necesita que los dos impulsores principales del sistema (sector público y sector privado) se pongan en concordancia y establezcan juntos el camino que deben seguir, formulando objetivos que expongan aquello que se busca modificar o mejorar, metas posibles de cuantificar para poder llevar a cabo un control de impacto de la política y su repercusión positiva o negativa; y estrategias que permitan el logro de los resultados esperados. A esto también debemos sumar el hecho de la planificación de los recursos necesarios y los disponibles, buscar fuentes de financiación y seleccionar los agentes involucrados dentro de cada sector.

Pero, a pesar de que toda política turística que se desarrolle en un destino tendrá el objetivo general de aumentar el flujo de turistas, incrementar la estacionalidad, mejorar la competitividad del destino y la calidad de sus servicios, se podrían detectar o diferenciar los objetivos específicos o las políticas específicas (Arcoraci, 2009) que se precisan lograr de tal manera que concretados/as en su conjunto den lugar al cumplimiento de la política turística fijada: políticas direccionadas al aspecto **social** buscando incrementar el empleo mediante la llegada de inversiones y mejorar la calidad de vida de las personas con los ingresos generados por la actividad; políticas **ambientales** implementando exigencias legales, controles y estudios de impacto ambiental en los emprendimientos, creación de áreas protegidas o sitios de interés público; políticas **territoriales** mediante alianzas regionales o la implementación de corredores turísticos como por ejemplo la ruta jesuítico-guaraní produciendo un movimiento intencionado de la demanda de un sitio a otro; **culturales** concientizando y capacitando a la población local sobre sus atractivos, patrimonios, recursos naturales, sensibilización con la fauna y flora de la zona, creación espacios culturales, etc.; políticas direccionadas a la **infraestructura** mediante el desarrollo de obras públicas mejorando carreteras, parques, oficinas de información turística, nuevos espacios de recreación y entretenimiento, etc.; y por último y quizás la política más común es la de **promoción**, incrementando la presencia del destino en distintas ferias internacionales, eventos masivos de turismo, presencia en medios de comunicación, etc.

Como se puede apreciar estas políticas que siguen objetivos específicos también se encuentran interrelacionadas entre si y es así ya que toda política pública es condicionada por otra política más general proveniente de la política económica, como las instrumentales (monetarias, fiscales o laborales) que inciden en el conjunto de la economía; y las políticas sectoriales que atienden a una actividad económica específica, como lo es la actividad turística. Entonces se puede concluir con que una política turística es una política sectorial que proviene de un conjunto interrelacionado de otras políticas que en su conjunto conforman la política económica general; y para que estas logren convivir y se desarrollen de una manera armónica se precisa de una planificación estratégica que tenga en cuenta las repercusiones que podrían llegar a tener la implementación de determinadas políticas. Como por ejemplo el aumento en la presión fiscal (política instrumental) podría dar lugar a una reducción de la demanda en la actividad turística de un destino, ya que debido al aumento de impuestos el precio de los servicios prestados en la actividad también lo haría.

El proceso básico de desarrollo de políticas se divide en 3 (Mill & Morrison, 1992) y lo desarrollare con ejemplos que podrían ser utilizados en base a la hipótesis del trabajo:

- **Detectar las necesidades que precisan de ser atendidas;** en este caso la elaboración de políticas turísticas encaminadas a la capacitación y especialización del recurso humano total de la ciudad de Puerto Iguazú, ya que como he mencionado anteriormente esta actividad es llevada a cabo por empresas de gran tamaño, y solo para sus empleados, dejando de lado todo el resto de personas que se dedican a cubrir los puestos de trabajo en el turismo de la ciudad.
- **Determinar las metas que reflejan esas necesidades generales en concordancia con los objetivos principales en el área social, económica, cultural y medioambiental;** algunas de las metas que se podrían llegar a plantear es la participación de un significativo número de personas en relación a la cantidad de recurso humano disponible en el destino.
- **Implantar estrategias que den lugar a la realización de las metas planteadas en base a la necesidad que se busca resolver;** una estrategia posible por parte del sector público podría ser exigir a todas las empresas del sistema turístico la participación del recurso humano del que disponen para llevar a cabo su actividad en los momentos en los cuales se diagramen estas capacitaciones asegurándoles una mejora en su calidad

de trabajo a largo plazo, presencia en publicidades y promociones que se lleven a cabo en ferias o medios de comunicación ligadas a la actividad turística y certificaciones de calidad y responsabilidad que podrían ser bien apreciadas por los usuarios.

4.1.12 ¿Cómo se articula el organismo que desarrolla las políticas turísticas en la ciudad de Puerto Iguazú?

El organismo público de turismo encargado de llevar a cabo la gestión y planificación del turismo en Puerto Iguazú es el ITUREM (Ente Municipal de Turismo de Puerto Iguazú). El mismo se articula con un Presidente decidido por cargo político y un Directorio conformado por el sector privado integrado por un representante por sector.

Figura N° 2: “Organigrama del ITUREM”



Fuente: Elaboración propia

Siendo el ITUREM el organismo público principal de turismo de la ciudad de Puerto Iguazú es él el encargado de fijar las bases de estas políticas en el destino.

4.1.13 Calidad turística y capacitación del recurso humano como estrategia competitiva

Es también de suma importancia abordar la calidad turística desde sus puntos de vistas estratégicos en el mercado, debido a que la ciudad de Puerto Iguazú se encuentra en un territorio donde el turismo es fuente importante de trabajo de varias ciudades a su alrededor, como por ejemplo en la provincia de Misiones, la ciudad de San Padreo con su Parque provincial Mocona, la ciudad de Oberá con su salto Krysiuk, complejo salto Berrondo, la fiesta de las colectividades, entre otras ciudades icono de la provincia. Pero sin lugar a dudas el competidor más fuerte y clave de la ciudad no se encuentra dentro del país, sino que es la vecina ciudad de Foz do Iguazú, inmersa en el extremo oeste de Brasil, en el estado de Paraná, con su Parque Nacional Foz do Iguazú. El mercado competitivo en el cual se encuentra inmerso este destino turístico, como se mencionó anteriormente, precisa de un desarrollo de estrategias de competencia a largo plazo planteadas en la mejora constante de su calidad a la hora de prestar servicios tanto públicos como privados, ya que como mencionamos anteriormente es casi imposible que Puerto Iguazú logre competir con Foz de Iguazú en base a costos en un largo plazo, debido a que presenta una diversidad de opciones inferior que la del lado brasilero (analizándolo desde una perspectiva de alojamientos Puerto Iguazú cuenta con una oferta hotelera de 14.000 camas, mientras que nuestro vecino Brasileño cuenta con una oferta superior a 30.000 (Lucas, Presidente del EMTURI, 2018) dando lugar a un abanico de precios y posibilidades mucho más diversificado que el lado argentino).

La gestión de calidad no solo permite el posicionamiento en el mercado sino también la permanencia, ya que la calidad es un concepto que aspira al perfeccionamiento constante del rendimiento de la empresa o el destino en este caso. Nuestra ventaja debe ser nuestra identidad y nuestra forma de prestar un servicio que solo pueda ser consumido en la ciudad de Puerto Iguazú (Vaca, 2018). La satisfacción del turista con respecto al destino se encuentra estrechamente ligada a la calidad de los servicios del mismo. La experiencia positiva de la demanda es la mejor estrategia de fidelización y propaganda que se puede aspirar ya que de esa experiencia se desprenden distintas acciones ligadas a uno de los métodos más utilizados hoy en día para comprar, vender y consultar sobre productos o servicios en base a las experiencias de otros usuarios, el internet.

Figura N° 3: “Resultados de la experiencia turística positiva en internet”



Fuente: Elaboración propia

Estas valoraciones, puntuaciones o comentarios negativos y positivos provenientes de experiencias turísticas de otros usuarios son los que conforman la imagen de nuestro destino o producto en las redes. Una experiencia positiva conecta y vende nuestro producto al mercado.

Además, la globalización ha llevado a que la competencia de mercado no se dé únicamente dentro de un destino o región específica, este proceso logro ampliar la gama de posibilidades que tiene la demanda de elegir el rumbo de su destino, dando como resultado una oferta que compita ya no más a nivel regional sino mundial. Teniendo en cuenta además que Puerto Iguazú es un destino caro en comparación a otras ciudades o países del mundo, es en la calidad de su servicio y la posibilidad de brindar una experiencia única, original e irrepetible donde se debe trabajar para no llegar a un declive en la demanda.

Una gestión de calidad utilizada como una visión competitiva en el mercado buscando un perfeccionamiento en sus servicios con un consumidor satisfecho y cumpliendo sus expectativas podría dar lugar a un usuario fiel que no solo consuma de manera

satisfactoria nuestro producto, sino que también elija y hable bien del mismo cada vez que pueda llegar a ser comparado con otro similar, ya que un consumidor satisfecho es una buena herramienta de difusión publicitaria. Esto transformaría al servicio tanto público como privado del destino en una fortaleza, estableciendo principios de sostenibilidad, que busquen que se gestionen los servicios con determinados parámetros a tener en cuenta.

Los elementos que utilicemos como nuestro factor estratégico de competencia deben ser difíciles de imitar, debido a que poseerán la capacidad de mantenernos delante de nuestra competencia en un largo plazo. Las capacidades humanas o la gestión estratégica que desarrolle un destino es mucho más difícil de copiar que una estrategia competitiva en base a costos, debido a la perceptibilidad que puede haber en un caso y el otro. Es mucho más difícil y conlleva mayor tiempo analizar, detectar e imitar las técnicas y los modos de trabajo de un destino, organización o empresa que en una lucha de precios donde tenemos grandes posibilidades de llegar a perder calidad en nuestro servicio y ganancias a futuro con tal de retener a la demanda.

El desarrollo de calidad turística requiere de propuestas integrales elaboradas con decisión política y compromiso empresarial, con capacidad de generar profesionales con técnicas avanzadas adaptados a las nuevas tecnologías y encaminadas a una industria sustentable y buscando la inclusión de todos los agentes activos de la industria (turistas, empresarios, profesionales, trabajadores, población local, sector académico y autoridades públicas).

Todos estos agentes deben estar interrelacionados en un objetivo claro, que es la mejora de la gestión de calidad en la ciudad de Puerto Iguazú, funcionando como un sistema basado en principios de desarrollo económico, social, cultural y ambiental.

CAPITULO 3

4.1.14 Exigencias de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 sobre sustentabilidad, calidad, concientización y compromiso con la comunidad local.

La ley nacional de turismo fue sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de enero de 2005. Con el desarrollo de esta ley se ha establecido al turismo como parte de las políticas de estado, brindándole a la industria las herramientas legales en las cuales deben basarse los distintos actores tanto públicos como privados a la hora de desarrollar, articular, fomentar y regular dicha actividad.

Distintos temas son los que abarcan esta ley, pero se abordaran específicamente aquellos que contribuyan como marco referencial para investigar y promover el desarrollo de políticas turísticas encaminadas a la sustentabilidad, calidad, concientización y el compromiso con la comunidad local en la ciudad de Puerto Iguazú, siendo la misma un destino clave y estratégico para la llegada de turistas provenientes de todo el mundo.

4.1.15 Artículos referidos a la sustentabilidad

En su artículo 1 la ley exige la determinación de mecanismos de conservación y protección de recursos y atractivos turísticos nacionales, tanto a los sectores públicos como privados, esperando de ellos un desarrollo sostenible y sustentable de la actividad.

Este punto en la ciudad de Puerto Iguazú, según las entrevistas que se llevaron a cabo con representantes de la gestión del turismo tanto privado como público y el patrimonio de la ciudad (Lucas, Presidente del EMTURI, 2018) (Vaca, 2018), no se estaría cumpliendo debido a que el municipio no interviene en el accionar y el desarrollo de los recursos y atractivos que son utilizados en la actividad turística de Puerto Iguazú.

Luego en el artículo 2, establece los principios rectores de la presente ley, donde uno de ellos es el desarrollo sustentable, “El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones”. Donde sus ejes de aplicación deben ser 3: ambiente, sociedad y economía.

Se puede apreciar que el concepto establece y pone en eje a la sociedad, a quien se le debe garantizar un desarrollo prospero. Según los datos recabados en las entrevistas realizadas y nombradas anteriormente, en la ciudad de Puerto Iguazú el compromiso de divulgación de información, concientización y capacitación con el recurso humano turístico, que hace

a la sociedad y a la comunidad del destino, no se está cumpliendo por parte del sector público. Esto denota la falta de participación de la comunidad en la actividad turística.

En el capítulo 2, artículo 31 y 32 se establece que el organismo de autoridad nacional (en su momento la secretaria que hoy en día es un ministerio) podrá otorgar beneficios y estímulos para la realización de programas y proyectos de interés turístico que favorezcan a la actividad, así como también sanciones por su incumplimiento. Entre ellos se enumeran en el artículo 32 una serie de objetivos donde podemos destacar el fomento de la sustentabilidad y la investigación y especialización en áreas relacionadas al turismo. Dichos artículos brindan la posibilidad por parte del municipio de exigir inversiones y financiamientos que permitan el desarrollo de proyectos que den lugar a mejoras en el sistema turístico del destino.

4.1.16 Artículos referidos a la calidad, concientización y compromiso con la comunidad local

En el artículo 2 de la presente ley se establecen los principios en los cuales debe basarse el turismo de la nación para su correcto funcionamiento. Entre ellos podemos destacar la búsqueda de optimización de calidad de los destinos para satisfacer a la demanda, el desarrollo de una oferta competitiva mediante inversiones nacionales y extranjeras y además se hace referencia al turismo como derecho social y económico de las personas, debido a su contribución con la identidad cultural de las comunidades y el aprovechamiento del tiempo libre.

En su capítulo 2, artículo 7, se establecen los deberes de la autoridad nacional vigente, entre ellos podemos destacar el incentivo y la promoción turística del país a nivel nacional e internacional, la capacitación técnica y profesional de la actividad, favorecer al intercambio turístico, la difusión y promoción mediante acuerdos y convenios multilaterales con otros países u organismos, con el objetivo de incrementar e incentivar el turismo de nuestro país.

En cuanto a la capacitación técnica y profesional, este punto no se cumple por parte de los organismos que rigen el funcionamiento de la actividad turística de la ciudad. Tanto los profesionales, y con ello me refiero a las personas que trabajan dentro del sistema turístico, ya sea agencias, hoteles y demás, como aquellos que no están ligados directamente con el turismo, no reciben por parte de la secretaria de turismo de Puerto

Iguazú cursos o talleres donde puedan ellos adquirir conocimientos que los ayuden a trabajar en la actividad turística de la ciudad (Lucas, Presidente del EMTURI, 2018).

En su artículo 8 se establecen las facultades que posee la autoridad nacional de turismo, entre ellas podemos destacar la realización de estrategias de capacitación, concientización y promoción de la actividad turística, promover, coordinar y asistir e informar a instituciones educativas donde se impartan enseñanzas relacionadas a la actividad turística.

Este punto es clave para denotar la falta de compromiso que posee el ITUREM con respecto a lo que establece dicho artículo.

5. BREVE DESCRIPCION DEL DESTINO

Se ha dedicado este punto con el objetivo de interiorizar al lector en el destino seleccionado.

5.1.1 Ubicación

La ciudad de Puerto Iguazú se encuentra ubicada al nordeste de la Argentina en la provincia de Misiones a 17km de las Cataratas del Iguazú. Limita al norte con la ciudad de Foz de Iguazú, Brasil; unidos por el puente Tancredo Neves que conecta la ruta argentina nacional N 12 con la ruta BR-469, y al este con Paraguay. Esta triple frontera es dividida por los ríos Paraná e Iguazú.



5.1.2 Origen de la ciudad de Puerto Iguazú

La zona que hoy comprende Puerto Iguazú tuvo como primeros pobladores a varias comunidades indígenas, como los Guayanas y los kaingangs, pero la más conocida y la que logro perdurar en el tiempo pese a las batallas producidas por la colonización española es la guaraní. Según registros arqueológicos e históricos publicados en el libro “Puerto Iguazú, Ciudad de Maravillas”, escrito por la docente María Esther Rolón, los guaraníes se asentaron en la zona en una fecha cercana al 1000 A.C.

El primer español en llegar a estas tierras fue Pedro de Mendoza (Rolón, 2017), nombrado como primer adelantado en el año 1537.

Esta zona tuvo varios intentos de fundación, pero debido a las rebeliones indígenas recién luego del tercer intento en el año 1626 un hombre conocido como el padre Boroa, referente de las misiones Jesuíticas que llevaban ya bastante tiempo trabajando en la evangelización de la región, logro llegar a un acuerdo con los nativos que protegían la zona. Al poco tiempo de este suceso se comenzó a construir la primera iglesia y la primera escuela del lugar.

La comuna de Iguazú se forma bajo el decreto 15.042 en el año 1943. Pero fue hasta el año 1950 que la ciudad de Puerto Iguazú se reconoció como tal cuando el gobernador de

la provincia de Misiones bajo el decreto 7941 nombra como Presidente de la comisión al señor Balbino Brañas.

5.1.3 Sucesos que dieron comienzo a la actividad turística en la zona

En el año 1902 se concreta la visita de los primeros turistas que utilizaron el sendero construido específicamente para que los visitantes puedan llegar a las cataratas. Para el año 1905 la inminente llegada de turistas dio lugar a la construcción del primer hotel de la zona, con grandes inconvenientes administrativos. Estos movimientos constantes de personas ligadas a familias de altos rangos sociales incentivaron inversiones en infraestructura, pudiéndose destacar la llegada de Prefectura Naval en el año 1912 a orillas del río Iguazú, el primer correo en 1922 y el Hotel Cataratas, ya con comodidades y una gestión más profesionalizada en el tema.

En el año 1935 se da lugar a la creación del Parque Nacional Iguazú, debido a los requerimientos del gobierno nacional de crear áreas protegidas en el país. Se recuerda en esta sección la memoria del guarda parque Bernabé Méndez quien en el año 1968 falleció víctima de un disparo producto de cazadores furtivos que hasta hoy en día ponen en peligro la fauna y la flora de nuestras tierras.

Debido a la inminente necesidad de conexión producido por el interés de las personas en conocer el destino, en el año 1949 se crea la primera terminal de ómnibus, que conectaba la ciudad de Iguazú con Posadas, la capital de la provincia. Llegado el año 1972 se inaugura oficialmente el Aeropuerto Internacional Iguazú, dando lugar al turismo internacional. Otro dato relacionado a la conectividad del destino es la creación del puente Tancredo Neves en el año 1985, el mismo une hasta hoy en día la ciudad de Puerto Iguazú con su vecino brasileño Foz de Iguazú.

Llegado el año 1984 las cataratas del Iguazú fueron nombradas por la UNESCO como patrimonio de la humanidad, dando lugar a una globalización del destino en materia de promoción.

5.1.4 Equipamiento de la ciudad

Puerto Iguazú cuenta con una capacidad hotelera superior a 14.000 camas distribuidos por toda la ciudad. Existe una zona de potencial presencia hotelera conocida como las 600 hectáreas ubicada en el ingreso al destino. La oferta gastronómica de la ciudad es

muy variada con una cantidad aproximada superior a 40 sitios de restauración, entre ellos bares, pubs, parrillas, restaurantes de lujo, temáticos, de comida rápida, etc.; y con varios hoteles que dentro de sus servicios presentan una oferta gastronómica sumamente atractiva para turistas que se hospeden o no en él. La cantidad de atractivos turísticos y expuestos en páginas oficiales del municipio es de 13, entre ellos potencialmente dedicados a la cultura y la naturaleza de la región.

En cuanto a los transportes públicos la ciudad cuenta con 15 líneas de colectivos, destacándose para la actividad turística el servicio prestado por la empresa Bus a la Ciudad que su recorrido dirige del aeropuerto a Puerto Iguazú, la línea 9 de la empresa Rio Uruguay que inicia su recorrido en el hito tres fronteras, luego se dirige a la terminal de Ómnibus y finaliza su recorrido en dirección al Parque Nacional Iguazú, y el bus turístico también de la empresa Rio Uruguay que inicia su recorrido en la plaza San Martin y finaliza en dirección al refugio de animales Güira Oga.

6. ABORDAJE METODOLÓGICO

Debido a que el objetivo general de este trabajo es “analizar los RRHH en el ámbito turístico de la ciudad de Puerto Iguazú y su relación con las políticas turísticas del destino.”, se llevó a cabo una investigación descriptiva sobre la situación actual de las políticas turísticas en la ciudad de Puerto Iguazú en relación a los recursos humanos de dicho destino. El método de recolección de datos empleado fue el proveniente de fuentes primarias y secundarias.

Este trabajo de campo tuvo su inicio el día 7 de junio de 2018 y finalizó el día 27 de junio del mismo año en la ciudad de Puerto Iguazú.

Con el fin de analizar las políticas turísticas y el funcionamiento del sistema turístico del destino se definieron las siguientes variables:

- **Elaboración e implementación de políticas turísticas provenientes del sector público y privado orientadas al recurso humano turístico.**
- **Puerto Iguazú y su desarrollo en Gestión de Calidad.**
- **Especialización y capacitación del recurso humano turístico de Puerto Iguazú.**

En base a la selección de estas variables se desarrollaron los indicadores para lograr la obtención de datos y su posterior análisis, detallado en la **Figura N° 4**.

Figura N° 4: “Variables de la investigación y sus Indicadores”

VARIABLES	INDICADORES
1 - Elaboración e implementación de políticas turísticas provenientes del sector público y privado	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de políticas turísticas en el destino.• Entrevista a referentes del sector público y privado.• Análisis de publicaciones en las redes provenientes del municipio.• Encuestas al recurso humano en el ámbito turístico.
2 – Puerto Iguazú y su desarrollo en Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Comparación de políticas turísticas exigidas por organismos nacionales e internacionales y las llevadas a cabo en el destino.• Análisis de documentos académicos que caracterizan a la Gestión de Calidad.

<p style="text-align: center;">3 - Especialización y capacitación del recurso humano turístico de Puerto Iguazú.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas al recurso humano turístico de Puerto Iguazú. • Entrevistas a referentes del sector público y privado sobre la elaboración de capacitaciones dirigidas al recurso humano turístico de la ciudad.
---	---

Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 5 se expone el esquema de preguntas que fueron realizadas al recurso humano turístico en la ciudad de Puerto Iguazú dedicado a la hotelería.

Figura N° 5: “Esquema de encuestas realizada al recurso humano hotelero de la zona céntrica de Puerto Iguazú”

Encuesta al recurso humano turístico de la ciudad de Puerto Iguazú

1. ¿Cuál es su identidad sexual?
 Masculino
 Femenino

2. ¿Cuál es su nivel de educación?
 Primario
 Secundario
 Terciario
 Universitario

3. ¿Qué edad tiene?
 Entre 18 y 25
 Entre 26 y 35
 Mayor a 36

4. ¿Alguna vez ha recibido por parte del municipio talleres, charlas o capacitaciones con respecto al patrimonio natural y cultural y el turismo de la ciudad?
 Sí.
 No.

5. ¿Alguna vez ha recibido por parte del ITUREM o de la empresa talleres, charlas o capacitaciones con respecto a la gestión de calidad en turismo?
 Si, el ITUREM ha realizado talleres, charlas y capacitaciones sobre la gestión de calidad en turismo.
 Si, la empresa me ha brindado talleres, charlas o capacitaciones sobre la gestión de calidad en turismo.
 No, nunca he participado de talleres, charlas o capacitaciones sobre la gestión de calidad en turismo organizado por el ITUREM o la empresa.

6. ¿Sabe lo que es la sustentabilidad?
 Sí.
 No.

7. Si su respuesta anterior fue SI ¿lo ha aprendido por su cuenta, la empresa le ha brindado un taller o capacitación o el ITUREM le ha brindado un taller o capacitación?

Si, lo he aprendido ya que el ITUREM brindo talleres y capacitaciones sobre sustentabilidad.

No, el ITUREM no me ha brindado talleres y capacitaciones sobre sustentabilidad, pero

pude aprenderlo por mi cuenta.

Si, la empresa me ha brindado talleres y capacitaciones sobre sustentabilidad.

8. ¿Considera usted que el turismo de la ciudad de Puerto Iguazú se está llevando a cabo con responsabilidad y compromiso con el ciudadano de Puerto Iguazú? Teniendo en cuenta que las leyes nacionales exigen que los municipios de cada ciudad brinden información y den a conocer la actividad turística que se practica en su ciudad a la comunidad receptora del turista mediante talleres, capacitaciones y cursos de concientización y sensibilización (recursos naturales y culturales, gestión de calidad, sustentabilidad, funcionamiento del sistema turístico de la ciudad, etc.).

Sí.

No.

Fuente: Elaboración propia

Los datos primarios fueron recolectados por un lado con la realización de entrevistas con profesionales en turismo abocados a la planificación, gestión y desarrollo del turismo de la ciudad de Puerto Iguazú. Por otro lado, se realizaron encuestas de tipo cerradas al recurso humano hotelero de la zona céntrica de la ciudad con el objetivo de detectar si en el destino se están implementando políticas turísticas en relación a la capacitación y especialización del personal que ocupa los puestos de trabajo generados por la actividad; en temas como tecnología, innovación, sustentabilidad, gestión de calidad, entre otros conceptos.

Los datos secundarios recabados provienen de organizaciones internacionales, instituciones, autores abocados al estudio de la actividad turística, documentos elaborados por el municipio de la ciudad de Puerto Iguazú y el Ministerio de Turismo de la Nación.

Este trabajo de campo fue realizado en base a distintos propósitos u objetivos basados en la obtención de datos sobre el funcionamiento del sistema turístico de Puerto Iguazú, logrando con ellos detectar las posibles falencias que podrían estar afectando al desarrollo de un turismo de calidad, planificado, responsable y competitivo a largo plazo.

Por último, el relevamiento de los atractivos turísticos que se llevó a cabo sirvió para profundizar el conocimiento y las especificaciones que hacen a Puerto Iguazú ser un destino turístico consolidado y de relevancia estratégica para la llegada de turistas a la región.

7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL MATERIAL RELEVADO

En función del trabajo de campo realizado se expondrán los resultados provenientes de las entrevistas realizadas con profesionales en turismo abocados a la planificación, gestión y desarrollo del turismo de la ciudad de Puerto Iguazú, las encuestas llevadas a cabo dirigidas al recurso humano turístico hotelero de la zona centro de la ciudad y el relevamiento de atractivos turísticos de la misma.

7.1.1 Análisis de entrevistas

La primera entrevista fue coordinada con el presidente del ente municipal de turismo de la ciudad de Puerto Iguazú (I.T.U.R.E.M) el Licenciado en Turismo Leopoldo Lucas. La misma se inició debatiendo sobre la gestión y el control que ejerce el Ente Municipal con respecto a la sustentabilidad en el destino. Considera que la iniciativa de responsabilidad con el medio ambiente en la ciudad fue originada por parte de los privados hace unos 10 años, debido al cambio que ha desarrollado la demanda en base a sus juicios a la hora de adquirir bienes y servicios, además que su competidor vecino Foz de Iguazú ya venía trabajando y aggiornándose a un funcionamiento del turismo más ecológico y responsable. Comento además que en la ciudad no existen ordenanzas que busquen orientar la actividad turística de la ciudad a un sistema turístico sostenible, únicamente existió hasta hace 4 años una reglamentación sobre la altura máxima que podían poseer los edificios, pero la misma hoy en día fue modificada. La comunicación entre el ente y los privados se da mediante reuniones mensuales en el recinto público.

En cuanto a la gastronomía de la ciudad se encuentra muy desarrollada con una oferta que supera los 40 sitios de restauración; además existen varios hoteles que sus restaurantes son grandes atractivos que vuelcan la cultura gastronómica de la región con diferentes temáticas. Pero esta característica no es respetada por toda oferta de servicios de la ciudad. No existen políticas encaminadas al desarrollo de una originalidad e identidad del destino mediante la adquisición de una temática específica en la infraestructura turística de la ciudad.

Otro dato interesante es que se está intentando imponer los grafitis como parte del patrimonio cultural de los barrios y zonas céntricas de la ciudad. En cuanto al patrimonio natural el municipio no posee un departamento encargado de controlar y testear el funcionamiento del Parque Nacional Iguazú, no hay ordenanzas municipales relacionadas

al lugar, solo provinciales; pero expresó su descontento considerando que no hay relevamiento de las mismas. Por último, se debatió sobre el hecho de que el destino no posee un plan estratégico de turismo (se intentó llevar a cabo un plan de desarrollo sostenible en el año 2015 pero nunca se logró concretar) y la problemática que podría acarrear si no se diagrama en algún momento. Otro hecho que se citó es la carencia de un capital humano capacitado en estadísticas que pueda recabar datos y construir información permitiendo así una mejora en la toma de decisiones. Además, reconoció la distancia e incomunicación que existe entre el pequeño empresario y el ITUREM.

La segunda entrevista se desarrolló con la Directora del Patrimonio Cultural-Histórico de la ciudad de Puerto Iguazú, la docente y escritora María Esther Rolón. Este departamento se creó en el mes de octubre del 2017 gracias a la promulgación de una ley provincial sobre la protección de patrimonios. Su espacio cuenta con una oficina de investigación y una sala de exposiciones que pretende transformarse en museo. El objetivo de este directorio es recolectar y preservar todo tipo de documentos, imágenes y relatos que puedan contribuir con la reconstrucción histórica del patrimonio inmaterial de la ciudad. Se ha logrado mediante su accionar la publicación de un libro sobre la historia de Puerto Iguazú llamado “Puerto Iguazú ciudad de Maravillas – Iguazuá 1626” en el año 2017.

María Esther considera que al tener un patrimonio natural tan imponente es difícil hacer llegar al turista a veces el patrimonio cultural más allá de la cultura guaraní. Por eso considera importante una relación directa entre el turismo y este directorio, que según comenta en estos momentos no existe interacción alguna, imposibilitando el desarrollo de una propuesta que integre el patrimonio cultural de la ciudad en su totalidad. Han llevado algunas actividades con chicos de las escuelas como un taller de cerámica guaraní y un circuito por los edificios nombrados patrimonios de la ciudad como pueden ser el edificio de la aduana, la casa museo de la Dra. Marta Teodora Schwarz, el edificio de parques nacionales, la escuela N° 615, entre otros. Debido a la cantidad de espacios que se han nombrado como sitios de interés y protección mediante ordenanzas municipales en estos últimos años, considera posible la conformación de un circuito turístico capaz de ser brindado al turista.

Otro tema tratado fue la capacitación del recurso humano de la ciudad, considerando que hay un problema grave en la ciudad y la escolaridad de sus habitantes; y en la mayoría de los casos el que llega a la universidad no vuelve a Puerto Iguazú, quedando así relegados

los puestos de trabajo que deberían ser ocupados por personas con conocimientos y estudios determinados a otras que no han de estar preparadas. En cuanto a la actividad turística los hoteles y algunas agencias de viajes traen recursos humanos provenientes de afuera y se dan los trabajos menos especializados al ciudadano de Puerto Iguazú.

Para finalizar expreso su preocupación por el turismo masivo no regulado y controlado que hay en Puerto Iguazú y sus alrededores. Considera de suma importancia la conformación de un espacio que conecte el municipio con el parque ya que se han visto cosas que pueden perjudicar al medio ambiente; como por el ejemplo el uso de megáfonos por parte de las guías durante los recorridos. Y estas malas acciones podrían preverse si existiese un espacio de concientización y sensibilización con el patrimonio natural y cultural de la ciudad. La educación es la base de todo cambio, comenta la docente y escritora María Esther Rolón.

La tercer y última entrevista se realizó con la Licenciada en Turismo Patricia Duran Vaca presidenta de la Cámara de Turismo de la provincia de Misiones y dueña de Cuenca del Plata, una de las agencias de viajes receptoras más influyentes de la ciudad. La misma comenzó hablándose de cómo afecta la no capacitación y especialización constante de los recursos humanos a la prestación de un servicio de calidad y eficacia. Los desarrollos constantes de nuevas tecnologías y sistemas de trabajo van mucho más rápido que la capacidad que tiene el sistema turístico de la ciudad de adaptarse a ellos, y eso se ve reflejado en la satisfacción del turista. Según ella los equipos de trabajo deben ser el paradigma por el que la persona que llega de afuera se sienta realmente inmerso en otro lugar, con costumbres, historia y actividades diferentes que hacer y lugares nuevos que contemplar. Un capital humano capacitado y especializado además da seguridad a las empresas para invertir en la ciudad.

Hace 2 años se presentó, por parte de los privados, un proyecto en el concejo de la ciudad para trabajar la identidad del destino mediante la actividad turística, pero al no poder concretarse decidieron construir “El Pueblito” un hotel temático en el que cada habitación representa un patrimonio de la ciudad.

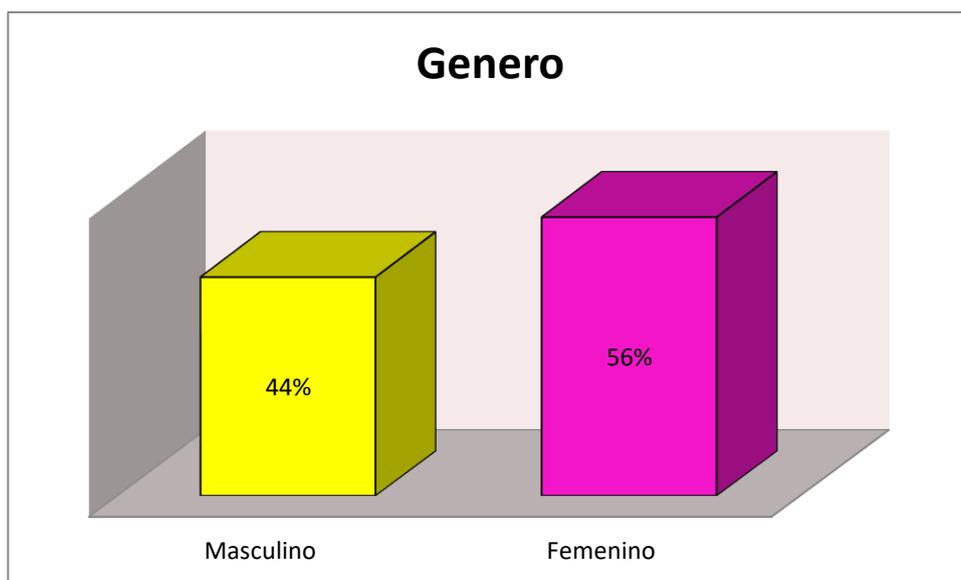
No existen normas ni reglamentaciones que determinen las características arquitectónicas o de trabajo que deben seguir los emprendedores de la ciudad. En otros destinos como Paris y Madrid las ciudades se planifican en base a los monumentos, patrimonios y zonas de interés cultural y natural. Se debe demostrar que Puerto Iguazú es viable de visitar más allá las cataratas que son la puerta de entrada de turistas, hay que crear nuevos propósitos.

Otro tema que se tocó fue sobre Puerto Iguazú y su inminente competidor Foz de Iguazú. Ella comenta que es indispensable pensar un factor competitivo que no sea en precios, ya que este podría generar un riesgo innecesario. El municipio debe trabajar junto con los emprendedores para marcar que cosas se necesitan y en qué factores podrían influir positivamente en la actividad turística mediante sus inversiones.

7.1.2 Análisis de encuestas

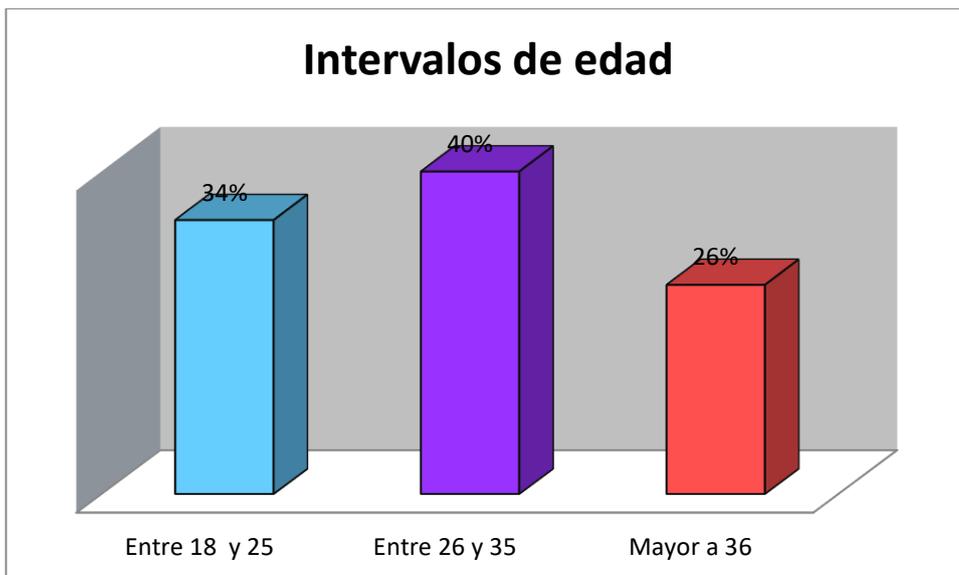
Esta fase del trabajo se encuentra dedicada explícitamente al análisis e interpretación de los datos que arrojan las encuestas realizadas. Cabe destacar que se llevaron a cabo durante los días 7, 8 y 9 de Julio donde se tomaron 50 muestras. Las encuestas fueron de tipo cerrada con objetivos descriptivos buscando lograr detectar la presencia o ausencia de políticas turísticas dirigidas al recurso humano en el ámbito de turismo de la ciudad de Puerto Iguazú.

Figura N° 6: “Genero de los encuestados”



Se ha detectado una leve superioridad de personal femenino en comparación al masculino en el sector.

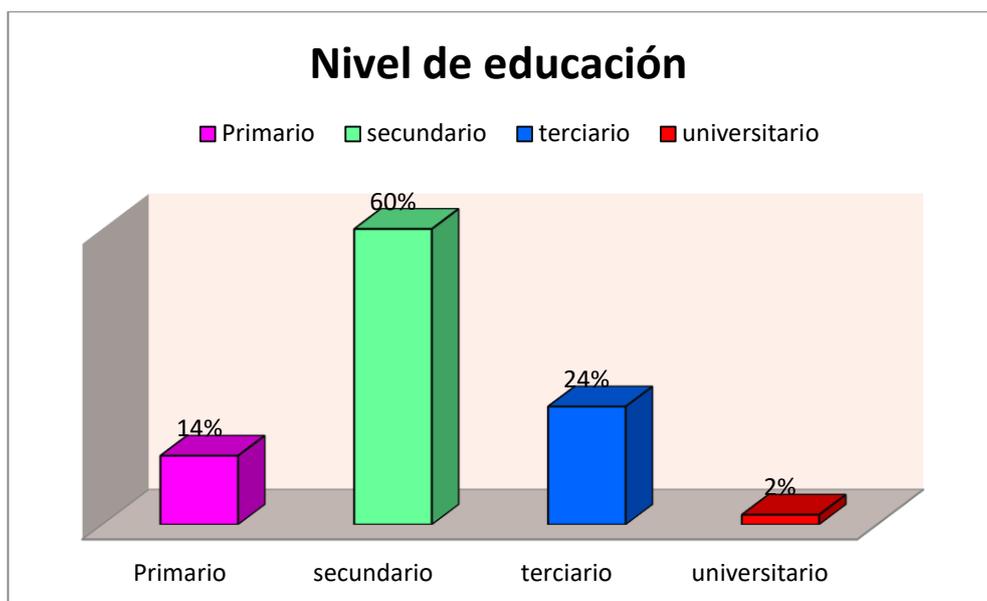
Figura N° 7: “Intervalos de edad de los encuestados”



El 40% de los encuestados se identificaron con edades entre 26 y 35 años. En segundo lugar, se ubicó el rango correspondiente a edades entre 18 y 25 años con un 34% y por último se ubicó el segmento correspondiente a mayores de 36 años con el 26%.

Podemos dar cuenta de un recurso humano potencialmente joven oscilando un promedio de entre los 18 a 35 años de edad.

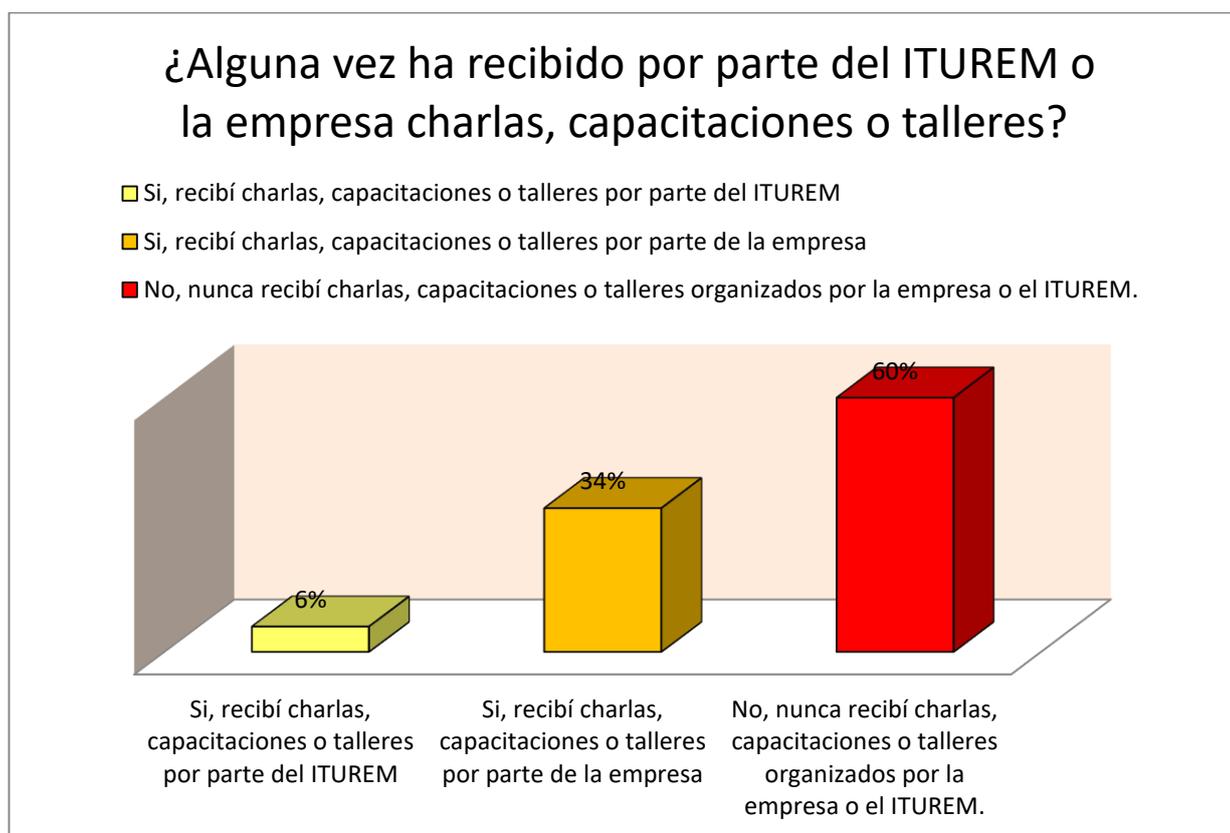
Figura N° 8: “Nivel de educación”



En la figura N° 6 se expone el nivel de educación de los encuestados. Los segmentos fueron divididos en 4 niveles: primario, secundario, terciario y universitario.

El 14% de los encuestados expreso haber terminado únicamente la educación primaria. En el segundo segmento hubo un 60% de encuestados que respondió haber finalizado la educación secundaria. Y en cuanto al nivel terciario y universitario se puede apreciar un 24% de encuestados que dicen haber terminado la educación terciaria y solo un 2% la universidad.

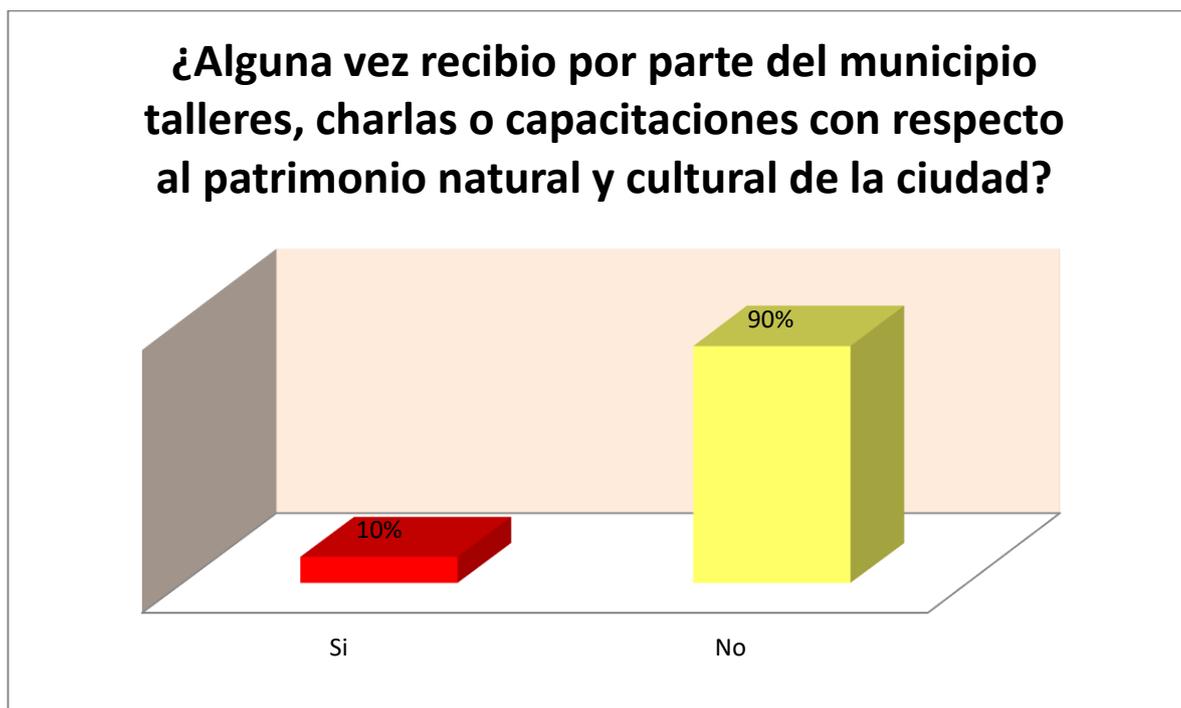
Figura N° 9: “Pregunta sobre capacitaciones, charlas o talleres impartidos por el ITUREM”



En la figura N° 8 se expresa la participación del recurso humano encuestado en capacitaciones, charlas o talleres impartidos por el ITUREM o la empresa. Un 6% respondió haber participado de actividades de capacitación brindadas por el ITUREM. Aquí se puede notar la ausencia de asistencia académica que recibe el personal que se dedica a la industria turística por parte de organismos públicos; y afirmar que la capacitación y especialización del recurso humano no es una política establecida por el sector público.

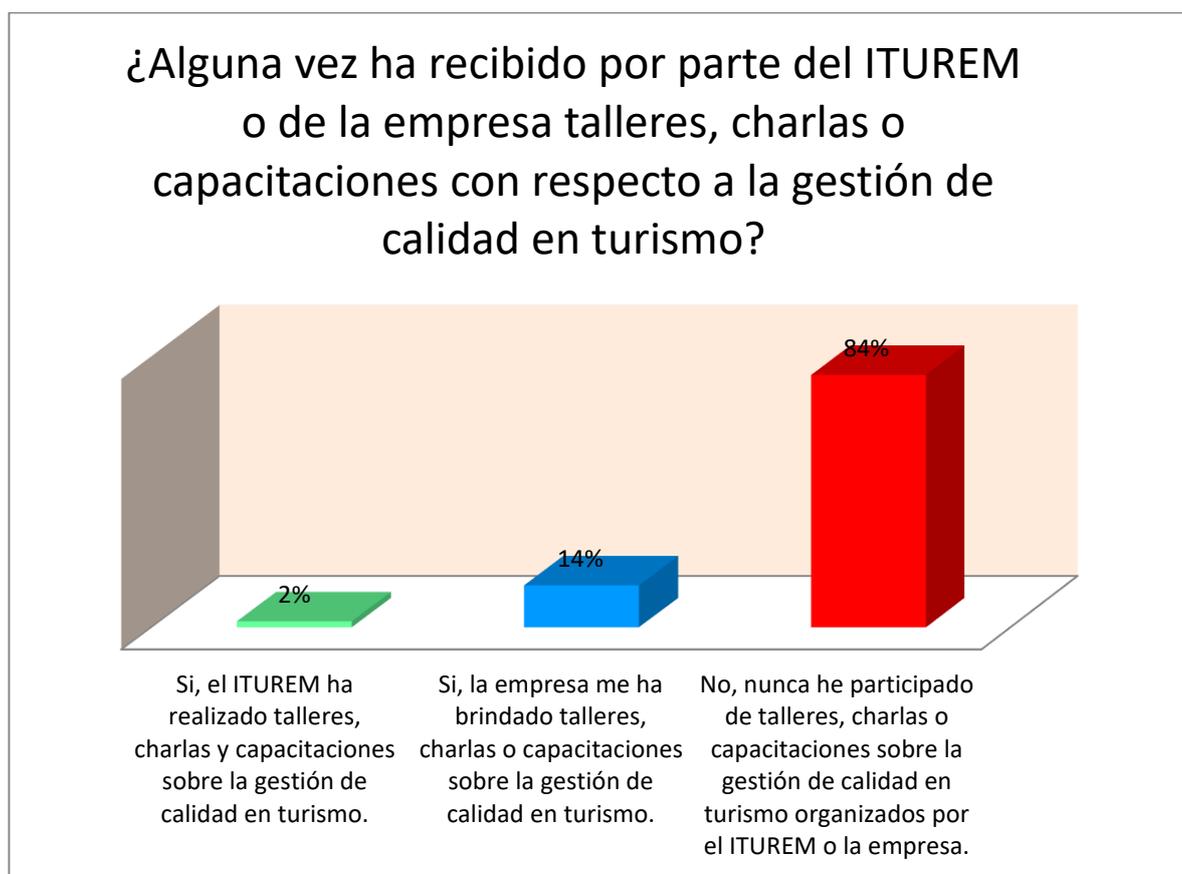
Un 34% contestó haber recibido charlas, talleres y capacitaciones impartidos por la empresa; mientras que un 60% reconoció no haber recibido nunca una actividad emanada por el ITUREM o la empresa vinculada a lo mencionado anteriormente.

Figura N° 9: “¿Alguna vez recibió por parte del municipio talleres, charlas o capacitaciones respecto al patrimonio natural y cultural de la ciudad?”



En la figura N° 9 se puede apreciar que el 90% de los encuestados no recibió jamás por parte del municipio actividades relacionadas al patrimonio natural y cultural de Puerto Iguazú. El 10% que respondió positivamente a la pregunta asistió a un taller impartido por la Dirección del Patrimonio Cultural Histórico donde la temática fue dedicada a la historia de los pioneros que fundaron Puerto Iguazú y sus oficios. Cabe destacar que según lo dicho en la entrevista por parte de la Directora de este organismo público no existe relación e interacción alguna entre el ITUREM y la Dirección del Patrimonio Cultural Histórico de Puerto Iguazú. Teniendo en cuenta la importancia del patrimonio en la industria turística se debería buscar que los mismo se retroalimenten mediante proyectos e iniciativas en común.

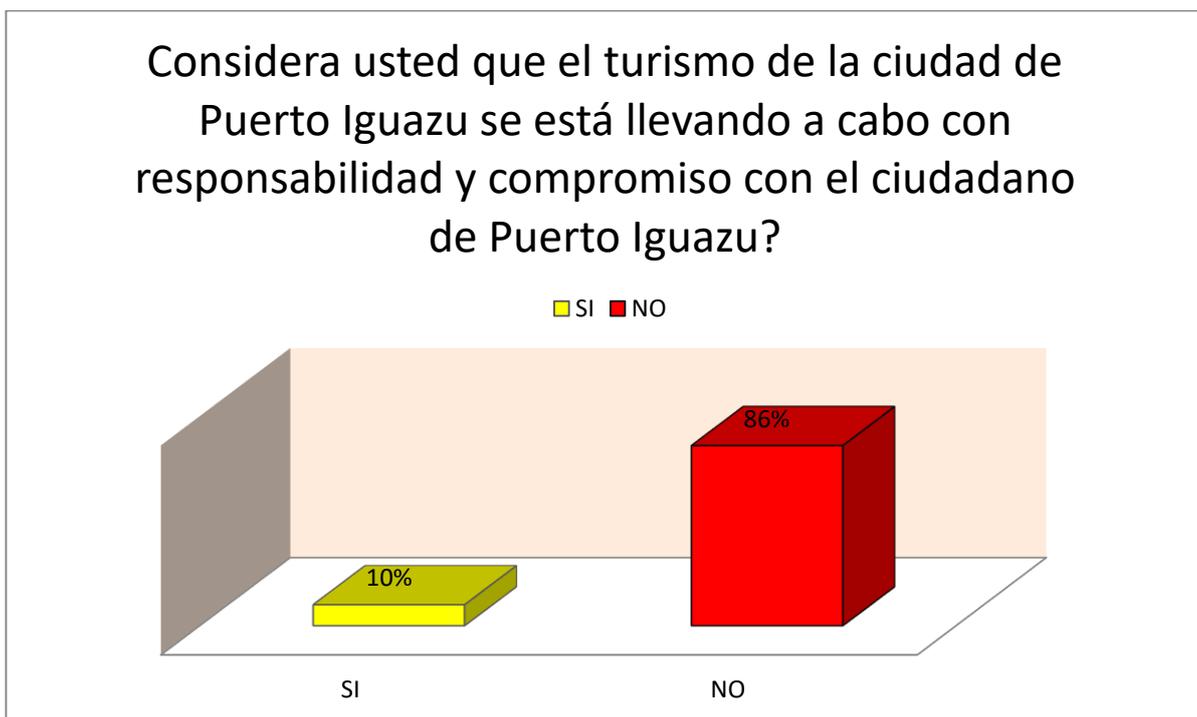
Figura N° 10: “¿Alguna vez ha recibido por parte del ITUREM o de la empresa talleres, charlas o capacitaciones con respecto a la gestión de calidad en turismo?”



En este caso se realizó una pregunta con una temática específica basada en la gestión de calidad. El 2% respondió haber participado en actividades impartidas por el ITUREM con relación a la gestión de calidad en turismo, pero se desconoce el desarrollo del mismo ya que según la entrevista realizada con el Presidente del ITUREM y lo indagado mediante las redes y las paginas oficiales del municipio nunca se pudo reconocer la elaboración de capacitaciones, charlas o talleres sobre este tema.

El 14% reconoce haber participado en actividades llevadas a cabo por la empresa basadas en esta temática; mientras que el 84% manifestó no haber participado nunca de talleres, charlas o capacitaciones organizadas por el ITUREM o la empresa sobre la gestión de calidad.

Figura N° 11: “¿Considera usted que el turismo de la ciudad de Puerto Iguazú se está llevando a cabo con responsabilidad y compromiso con el ciudadano de Puerto Iguazú?”



Los encuestados respondieron en un 86% que no consideran que la industria se esté llevando a cabo con responsabilidad y compromiso con el ciudadano. El 10% opina que si se estaría llevado a cabo la industria de una manera responsable y un 4% se abstuvo de responder esta pregunta. En este grafico se puede apreciar un alto grado de descontento por parte de los encuestados con respecto a la situación actual de la actividad turística en la ciudad.

7.1.3 Relevamiento de atractivos turísticos de la ciudad de Puerto Iguazú

El destino se compone de 13 atractivos turísticos en su mayoría ligados a la cultura y la naturaleza de la región.

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS	
	
Refugio de animales silvestres Güirá Oga	
Ubicación: Ruta Nacional 12, km 1637 Puerto Iguazú, Misiones, Argentina (a 13 km de las Cataratas del Iguazú).	
Clasificación: Refugio de animales, Paisaje protegido	
Descripción e historia: El refugio de animales silvestres Güirá Oga ("la casa de los pájaros" en idioma guaraní) nació en base a la necesidad de contar con un establecimiento que se localizara en la misma selva misionera y trabajara con la fauna autóctona del lugar. Fue fundado el 23 de Agosto de 1997 por Jorge Anfuso y Silvia Elsegood, naturalistas y especialistas en la rehabilitación de aves rapaces, actuales directores del refugio. El predio de 19 hectáreas en el que se encuentra localizado Güirá Oga tiene la categoría de Paisaje Protegido y recibe el nombre de Andrés Gai en homenaje al reconocido naturalista (Ley Provincial N° 3.468)	
Observaciones: Por su ubicación, Güirá Oga puede dar rápida respuesta a las autoridades a la hora de rescatar de animales y que tengan la oportunidad de recuperarse exitosamente. La construcción de las instalaciones fue realizada evitando el deterioro de la selva, por lo que el refugio está cubierto por una centenaria cobertura vegetal, donde se han identificado hasta 40 especies diferentes de árboles, midiendo algunos hasta 30 metros.	
Elaboración: Nicolás A. Ghione	

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Parque Nacional Iguazú

Ubicación: Ruta 101 Km 142, a 16km de Puerto Iguazú

Clasificación: Patrimonio natural

Descripción e historia: Creado en el año 1934 por la ley 12.103 comprende 67.620 hectáreas de selva misionera. Declarado patrimonio de la humanidad por la UNESCO en el año 1984. Las actividades principales que se pueden llevar a cabo son senderismo, paisajismo, avistamiento de aves y animales silvestres, paseos en tren ecológico, sala de interpretaciones y compra de productos regionales. El Parque Nacional Iguazú conserva una muestra de la Ecorregión de la Selva Paranaense, también denominada Bosque Atlántico del Alto Paraná, que es la de mayor biodiversidad del país. Las cataratas comprenden 275 saltos posibles de visitar mediante los senderos superior e inferior

Observaciones: El parque no es regulado ni controlado por el municipio, dificultando la posibilidad de realizar evaluaciones, recabar datos, quejas de los turistas durante su estancia, etc.

Elaboración: Nicolás A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Biocentro Iguazú

Ubicación: Ruta 12 km 3 Puerto Iguazú

Clasificación: Patrimonio tangible natural

Descripción e historia: Espacio dedicado a la fauna y flora de la región. Posee un mariposario, tortuguero, pitonario, acuario, reptiliario, laguna de aves y un sendero de Orquídeas y plantas autóctonas. Las visitas son guiadas y se pueden realizar de lunes a sábados.

Observaciones:

Elaboración: Nicolas A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



La casa de las botellas

Ubicación: Barrio Las Orquídeas, Manzana B, Lote 7

Clasificación: Atractivo cultural

Descripción e historia: La casa de las botellas es un emprendimiento familiar donde se llevaron a cabo técnicas de construcción para la elaboración de pequeñas casas hechas con material reciclable. Fue declarada de interés municipal, provincial y nacional. Durante la visita se intenta incluir al turista en el debate sobre el medio ambiente y la importancia del cuidado de los residuos. Su horario de visita en verano es de 8:00 am a 19:00 pm y durante el invierno de 8:30 am a 18:30 pm. Su ingreso es gratuito pero también se aceptan donaciones.

Observaciones: Se brindan charlas y capacitaciones gratuitas sobre reciclaje.

Elaboración: Nicolás A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Cabalgata ecológica del Indio Solitario

Ubicación: Ruta 12 km 3/2 - 600 Hectáreas

Clasificación: Ecoturismo

Descripción e historia: La Cabalgata Ecológica del Indio Solitario es una escuela de adiestramiento, manejo de caballos y cabalgata por la selva. Se trata de paseos que se hacen en caballos por la selva, guiadas por personas expertas de la región. Consiste en recorridos por circuitos de 1/2 hora, 1 hora y 2 horas según las peticiones de los visitantes. En el circuito de 2 horas pasamos por la laguna de los yacarés, luego se recorren aldeas guaraníes para mostrar un poco su cultura y artesanías elaboradas por ellos. Se pueden realizar todos los días de 9:00 am a 16:00 pm.

Observaciones:

Elaboración: Nicolás A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Ice bar Iguazú

Ubicación: Ruta 12 km 5

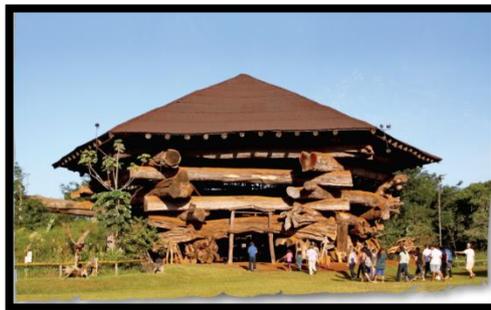
Clasificación: Atractivo cultural

Descripción e historia: Es un bar completamente hecho de hielo que ofrece un recorrido de una hora por todo el establecimiento pudiendo destacarse esculturas de animales e infraestructura hechas completamente de hielo. Se brinda ropa adecuada a las bajas temperaturas donde las personas van pasando por distintas áreas con temperaturas que se reducen buscando que el visitante logre adecuarse gradualmente. La entrada incluye bebidas con y sin alcohol. Su horario es de lunes a viernes de 14:00 pm a 23:00 pm y los sábados y domingos de 12:00 pm a 23:30 pm.

Observaciones:

Elaboración: Nicolas A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



La Aripuca

Ubicación: Ruta 12 Km 4 1/2 | Puerto Iguazú | Misiones

Clasificación: Atractivo ecoturístico

Descripción e historia: La Aripuca es un emprendimiento ecológico creado con el objetivo de crear conciencia sobre la cultura guaraní y la biodiversidad de la región. Construido a base de árboles rescatados. Inspirado en una típica trampa de los pueblos guaraníes, "La Aripuca" posee 17 metros de altura y más de 500.000 Kg de peso distribuido en 30 especies nativas de la Selva Misionera. Las visitas son guiadas durante todo el recorrido y además dentro del predio existen otras 3 edificaciones de menor tamaño llamadas Tacurú, el Yateí y Cucurucho dedicados a la gastronomía y venta de productos naturales y regionales.

Observaciones:

Elaboración:

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Turismo comunitario Guaraní

Ubicación: Comunidad Mbya Guaraní y selva Yriapú

Clasificación: Patrimonio intangible

Descripción e historia: El turismo guaraní comprende recorridos por las comunidades que se encuentran en los alrededores de la ciudad con el objetivo de conocer sus costumbres y formas de vida exigiendo siempre un comportamiento adecuado y respetuoso por parte de los visitantes. Los recorridos se llevan a cabo en un transporte con capacidad para 24 personas durante 2 horas. Las salidas son a las 9:00 am- 11:00 am- 14:00 pm- 16:00 pm. Un guía acompaña la excursión informando a los turistas sobre fauna, flora, plantas medicinales y algunos ritos o leyendas de la zona.

Observaciones:

Elaboración: Nicolas A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Orquideario del Indio Solitario

Ubicación: Jangadero 719

Clasificación: Patrimonio Natural

Descripción e historia: Cerca del Hito Tres Fronteras se encuentra el Orquideario del Indio Solitario, un vivero especializado en orquídeas. En este predio se cultivan unas 40 variedades de orquídeas de la región, tanto nativas como introducidas. Entre las muchas especies con característicos colores y formas que se van recorriendo por los senderos de este vivero se destacan las acuáticas, subterráneas y también hay epifitas. Las plantas pueden comprarse por precios accesibles, pero otras tienen precios de miles de pesos como la *Catasetum hembra*. El ingreso es gratuito y su horario de visita es de 8:00 am a 18:00 pm.

Observaciones:

Elaboración: Nicolás A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Selva Viva y Espíritus de la selva

Ubicación: Av. Tres Fronteras 780

Clasificación: Parque temático

Descripción e historia: Es un parque temático inaugurado en el año 2011 que funciona de día y de noche. Durante el día se puede visitar todo el parque mediante los senderos y pasarelas que lo componen, donde se expone la fauna y la flora de la región. Se encuentra dividido por zona de mariposario, mirador de aves, estanque de peces, granja de hormigas y tienda de recuerdos. Por la noche el parque ofrece un paseo por determinados senderos y pasarelas con proyecciones de imagen y sonido contando la historia, leyendas y personajes místicos que componen la cultura de la región. Además cuenta con un pequeño patio de comidas donde se puede degustar gastronomía característica de la zona.

Observaciones: Las paginas oficiales no brindan información con respecto al precio ni los horarios de visita establecidos.

Elaboración: Nicolás A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Jardín de los picaflores

Ubicación: Fray Luis Beltrán 150

Clasificación: Atractivo natural

Descripción e historia: Es un lugar dedicado a la alimentación y protección de aves picaflor. Se pueden contemplar 8 diferentes tipos de picaflores y más de 150 recorriendo el jardín, que dentro suyo alberga distintos tipos de plantas en su mayoría dedicadas al alimento de estas aves. El pequeño parque abre de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 14:00 pm a 18:00 pm.

Observaciones:

Elaboración: Nicolás A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Hito 3 fronteras

Ubicación: Costanera de Puerto Iguazú

Clasificación: Patrimonio tangible

Descripción e historia: Es un trifuio internacional dividido por los ríos Iguazú y Paraná, donde convergen Argentina, Brasil y Paraguay. Posee una fuente, un pequeño obelisco y puestos de artesanías y gastronomía a sus alrededores. Es abierto y gratuito a todo el público.

Observaciones: Anteriormente la infraestructura de esta zona era completamente natural rodeada de vegetación y pequeños senderos. Luego fue reemplazada por cemento y una gran fuente que genera enormes gastos eléctricos innecesarios.

Elaboración: Nicolas A. Ghione

FICHA DE REGISTRO DE ATRACTIVOS TURISTICOS



Duty Free Shop

Ubicación: Ruta Nacional 12 Km 1645

Clasificación: Centro comercial

Descripción e historia: Es considerado uno de los Duty Free Shop más importante del mundo debido a su tamaño y oferta de productos. Se encuentra dividido en zona de juguetería, modas, electrónica, perfumería y además cuentas con una cafetería en el centro del mismo. Un transporte público gratuito recorre varios hoteles y zonas de la ciudad de Puerto Iguazú y los lleva hacia el centro comercial. El estacionamiento también es gratuito y su horario de atención es de 9:00 am a 22:00 pm.

Observaciones: La infraestructura y temática del centro comercial no representa la originalidad e identidad de los productos turísticos que se ofrecen en el destino. Tener en cuenta que el centro comercial se ubica luego de la aduana argentina, por ende, se precisa de la documentación para salir del país.

Elaboración: Nicolás A. Ghione

7.1.4 Situación actual de políticas turísticas en la ciudad de Puerto Iguazú

Las políticas turísticas del destino se han analizado y detectado mediante la información recibida por entrevistas a actores clave, encuestas y la recopilación de publicaciones realizadas por el municipio y los diarios locales y provinciales.

Una clara política que se emplea en el destino y ya lleva más de 5 años de arduo trabajo es la de promoción (Lucas, 2018), que tiene por objetivo dar lugar a una presencia mayor en el mercado y así influir en la decisión de la demanda. Puerto Iguazú ha participado en los últimos 4 años de una gran cantidad de ferias de turismo internacional llevadas a cabo en distintas partes del mundo, como la FIT Bolivia llevada a cabo en Santa Cruz, B-Travel en Barcelona, FIT América Latina llevada a cabo en Buenos Aires con un stand propio, entre otras. También el destino fue participe de una presentación llevada a cabo en China durante el mes de junio de 2018 donde Argentina y Brasil expusieron los atractivos turísticos más importantes de cada país ante un numeroso grupo de representantes de Agencias de Viajes. La condecoración de las cataratas del Iguazú como maravilla del mundo en el año 2011 por parte de la organización New Seven Wonders trajo consigo la llegada de varios famosos entre ellos deportistas, artistas y personas reconocidas en todo el país logrando poner al destino Puerto Iguazú en un trending topic en las redes sociales durante toda la campaña de votación.

En cuanto a políticas turísticas con orientación en infraestructuras se dio lugar a la remodelación del Aeropuerto Internacional Iguazú con el objetivo de que esta zona se convierta en una de las puertas de entrada del país a turistas extranjeros. La llegada de compañías low-cost como FlyBondi al aeropuerto también es un objetivo claro relacionado a la conectividad que se intenta lograr, pero cabe mencionar que esta aerolínea ha tenido grandes inconvenientes en su desarrollo pudiendo afectar a la imagen del destino.

Por último no se han detectado políticas encaminadas al desarrollo ambiental, debido a que como se mencionara más adelante no existen ordenanzas que regulen los emprendimientos, explotación de los recursos energéticos, capacidades de carga en zonas de interés turístico u otros indicadores que den lugar a un control del impacto producido por la actividad turística en la zona.

La sobre-mercantilización de un destino sin una planificación que busque prever los inconvenientes de un turismo masivo puede llegar a generar una pérdida de originalidad de la cultura del lugar, grandes incrementos de residuos, deterioro de los suelos, de la

flora e inundaciones de los senderos debido a la inexistencia de estudios sobre capacidades de carga de cada sitio de interés turístico y cultural; y hasta cambios en los modos de actuar de algunas etnias que llegan a tener una interacción con la llegada masiva de turistas; si no se establecen parámetros, normas o límites que indiquen una forma de actuar dentro y fuera del atractivo turístico o circuito turístico por parte de los operadores y gestores de la actividad como del turista o visitante estaremos encaminados a sufrir las consecuencias que están viviendo destinos como La isla de Skye en el Reino Unido, Bali en Indonesia o Montañita en Ecuador (OTI, 2004).

7.1.5 Normas IRAM-SECTUR en la ciudad de Puerto Iguazú

Esta organización comenzó a trabajar con algunas empresas de la ciudad de Puerto Iguazú a partir del año 2010. Cabe destacar que las primeras empresas en adaptar estas normas a nivel nacional fueron provenientes de Puerto Iguazú. Uno de los primeros alojamientos en certificarse fue el Hotel Saint George 4 estrellas, en base a las normas IRAM-SECTUR de Organización de Eventos (Misiones Online, 2011), luego se encuentra la empresa Iguazú Jungle Explorer certificada en base a la norma IRAM-SECTUR 42560 de Navegación Turística en Embarcaciones a Motor (es una empresa que se dedica prestar servicios de lanchas y excursiones dentro del Parque Nacional Iguazú) y el Hostel Bambú con la norma IRAM-SECTUR 42230 (El Paranaense, 2010).

Pero la característica que tienen estas normas es que son voluntarias, no son exigidas por ningún organismo público en la ciudad. Esta posibilidad de elección podría dar lugar a una ausencia en el compromiso por parte de las empresas en brindar un servicio de calidad adaptado a estándares nacionales e internacionales. Al no adaptarse la oferta del destino en su totalidad a determinadas normas y reglas de trabajo (ya sean estas de impacto ambiental, seguridad e higiene, capacitación de los recursos humanos, etc.) la imagen del destino Puerto Iguazú no podría consolidar la diferenciación del producto o servicio como una estrategia competitiva, ya que como se mencionó anteriormente, la oferta de un destino no la compone únicamente los prestadores de servicios de lujo (hoteles 4 y 5 estrellas, agencias de viajes de la talla de Cuenca del Plata y Caracol, restaurantes de lujo o primera clase como pueden ser los gourmet, temáticos, etc.) sino también la pequeña y la mediana empresa que también recibe al usuario durante su estadía en el destino.

8. CONCLUSION

A lo largo del presente trabajo se ha buscado realizar un recorrido sobre las bases teóricas y empíricas que hacen al logro de un turismo de calidad, sustentable y planificado y con ello analizar la situación actual del destino Puerto Iguazú en relación a estos conceptos.

Un factor determinante fue el análisis de las políticas turísticas emanadas por el ITUREM. Estas políticas reflejaron las fortalezas y debilidades que caracterizan al destino. Se ha notado un gran desarrollo en cuanto a la promoción del destino. Presencia en revistas internacionales, participación en ferias de turismo, menciones en diarios nacionales como Clarín y la condecoración de su atractivo principal, las cataratas del Iguazú, como una de las 7 maravillas del mundo en el año 2011. Estas acciones lograron que para fines del 2017 el parque nacional haya llegado a su record de visitas, con más de 1.400.000 personas durante todo el año. Pero se ha detectado que esta política turística no está respaldada por otras que puedan prever los conflictos que genera la llegada del turismo masivo a la ciudad y sus distintos atractivos.

Según lo que se debatió en la entrevista con el Presidente del EMTURI no existe ningún tipo de control por parte del Municipio con respecto al Parque Nacional Iguazú. Por ende, no se sabe cuántos de esos visitantes se hayan alojado en la ciudad y/o consumido los demás servicios que conforman la actividad turística. No hay ordenanzas ni reglamentación municipal que controle las capacidades de carga de los atractivos de la ciudad. Las políticas turísticas dedicadas a la promoción en búsqueda de un mayor flujo de turistas en el destino, sin el desarrollo de políticas turísticas ambientales que prevean la llegada de este posible turismo masivo a la ciudad, podría traer aparejados resultados positivos quizás en aspectos económicos, pero sumamente negativos en lo que respecta a la calidad del ambiente.

Los únicos datos que se poseen provienen del Aeropuerto Nacional Iguazú y del Parque Nacional Iguazú. El pequeño y mediano empresario dedicado al turismo no tiene relación alguna con las autoridades públicas, generando así un turismo no planificado donde cualquier emprendedor puede desarrollar espacios de alojamiento o comercio desligados del producto turístico que ofrece el destino: fauna, flora, espacios verdes, cultura guaraní. La infraestructura de la ciudad no sigue un estilo, no representa lo que el turista o visitante puede llegar a estar buscando. En la entrevista que se realizó con la empresaria Patricia Duran vaca ella expresa su descontento con esta característica del destino, considerando a la vez que Puerto Iguazú es una ciudad que hace varios años su gestión turística debería

estar a la altura de destinos como Paris, Roma, Praga, entre otros; debido a la importancia que poseen para la humanidad sus atractivos turísticos.

Otro aspecto interesante relacionado con la protección del patrimonio histórico de la ciudad es lo mencionado en la entrevista por la directora del departamento de Patrimonio histórico y cultural. Una de las primeras escuelas que existieron en la zona, la escuela nacional de frontera N° 9 se encuentra en peligro de derrumbe, ubicada dentro del Parque Nacional. Las autoridades no tomaron medidas sobre este asunto denunciado por la Directora del Patrimonio Cultural Histórico.

Se partió del supuesto que “Las políticas turísticas de la ciudad de Puerto Iguazú no se encuentran orientadas a mejorar la calidad de los recursos humanos del sector”. Esta suposición a priori se consolida y afirma en base a las encuestas y entrevistas realizadas donde se plasma la inexistencia de políticas destinadas a la capacitación y especialización del personal que ocupa los puestos de trabajo en la actividad turística de Puerto Iguazú; pero luego del proceso de recabacion y análisis de datos obtenidos se concluyó que el destino también posee otras 2 grandes debilidades; que es la no recolección de datos y la ausencia de un Plan estratégico de Turismo. El destino no posee un departamento u organismo público o privado encargado de reunir información proveniente del sistema turístico, los únicos datos que se conocen provienen de Parques Nacionales y el Aeropuerto Internacional Iguazú. La naturaleza de estos datos no permite al destino saber con exactitud por ejemplo cuál es la cantidad real de flujo de turistas que llegan a la ciudad y consumen los servicios, cuántas de esas personas visitan los atractivos que se encuentran dentro de la ciudad, cuantas personas contratan servicios en las agencias receptoras, cual es la ocupación de bares y restaurantes, que servicios fueron los más utilizados o demandados por los usuarios, etc.

Como modo de conclusión se ha agregado una sección dedicada a las propuestas basadas en las debilidades detectadas en la ciudad de Puerto Iguazú que podrían llegar a dar una solución de los inconvenientes anteriormente mencionados.

9. PROPUESTA

En base a lo concluido a lo largo del trabajo final se desarrollarán las propuestas que podrían llegar a dar lugar a una mejora en el funcionamiento del sistema turístico de Puerto Iguazú consideradas en base a las debilidades que presenta el destino.

9.1.1 Propuesta

Las propuestas que se consideran pertinentes para paliar las debilidades actuales destino son:

PROPUESTA	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none">• Crear un área de charlas, talleres y capacitaciones brindadas por el ITUREM	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar responsabilidad ambiental en la actividad.• Mejorar la calidad del servicio.• Brindar herramientas de análisis y solución de problemas a la hora de prestar un servicio en la actividad turística.• Adquirir nuevas tecnologías a la gestión y desarrollo de los puestos de trabajo.• Promover la identidad del destino.

Educación no Formal como herramienta de trabajo

La educación no formal se entiende por aquel tipo de educación organizada, sistematizada, fuera del ámbito escolar, con intencionalidad formativa, que no sigue lineamientos de sistemas educativos vigentes, con diversas temáticas posibles encaminadas a lograr un desarrollo intelectual, una identidad, un pensamiento crítico y una construcción educativa que logre adecuarse al contexto donde se lleve a cabo, basándose en las problemáticas y circunstancias de cada ciudad.

O también puede ser definida como (Morales, 2009) “todas aquellas actividades, medios y ámbitos de educación, que se desarrollan fuera de la educación formal, dirigidos a personas de cualquier edad, que tienen valor educativo en sí mismos y han sido organizados expresamente para satisfacer determinados objetivos educativos en diversos

ámbitos de la vida social (capacitación laboral, promoción comunitaria, animación sociocultural, etc.)”.

Este tipo de educación tiene 7 momentos básicos para ser llevado a cabo:

Figura N° 12: “Momentos en la educación no formal”

<i>MOMENTOS EN LA EDUCACION NO FORMAL</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Temática 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección del tema a desarrollar en el taller, capacitación o actividad de educación no formal.
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y metas 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir qué es lo que se espera lograr con su implementación.
<ul style="list-style-type: none"> • Contenidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar los contenidos con los que se va a llevar a cabo el trabajo, buscando que los mismos se adecuen tanto a la temática como al objetivo final.
<ul style="list-style-type: none"> • Métodos 	<ul style="list-style-type: none"> • Escoger y diseñar las estrategias didácticas que promuevan la enseñanza del contenido.
<ul style="list-style-type: none"> • Medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagramar y seleccionar cuales serán mis medios necesarios para poder llevar a cabo la actividad. Por ej: espacio físico, capital humano, difusión de actividad, herramientas necesarias para realizar las estrategias de enseñanza, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuáles serán mis acciones a realizar en conjunto con los facilitadores y los educandos dentro de los cursos, capacitaciones o talleres.
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo un control de resultados obtenidos luego de haber llevado a cabo las actividades educativas.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Al ser un mecanismo de enseñanza que busca adecuar la propuesta a los tiempos y características de los educandos, su desarrollo permite que personas que se encuentren activos laboralmente puedan participar de distintas actividades, charlas y talleres que

contribuyan al buen funcionamiento de la industria a la cual brinden su fuerza de trabajo; adaptando estas actividades a los horarios laborales y temas que tengan la necesidad de ser reforzados o reformulados.

Esta disciplina educativa lo que busca es lograr solventar conflictos que atañen a grupos sociales determinados desde la educación, como puede ser en este caso el recurso humano turístico de la ciudad de Puerto Iguazú, buscando integrar a este sujeto colectivo en enseñanzas que contribuyan a un posible cambio en sus modos de actuar y de relacionarse con el medio que lo rodea, adaptando la labor que lleva a cabo en una empresa o institución a los aprendizajes que le fueron inculcados durante el desarrollo de las actividades.

PROPUESTA	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un observatorio turístico en la ciudad de Puerto Iguazú 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones planificada del sector público. • Elaboración de estadísticas sobre flujo de turistas en la ciudad. • Detectar perfil de consumidores y sus necesidades. • Brindar información al sector privado para la realización de inversiones. • Grado de satisfacción del turista. • Predecir conflictos en el sistema turístico. • Analizar el comportamiento de la demanda.

Un observatorio turístico es una institución técnico-académica dedicada a la investigación, evaluación, difusión y estudio de la actividad turística (Observatorio Turístico Argentino, 2009). Una de sus principales funciones es la de elaborar diagnósticos relacionados a los sectores y sub-sectores que componen la actividad turística de un municipio, provincia o nación.

Es un instrumento que favorece tanto al sector público como el privado ya que se dedica principalmente a la elaboración de información cuantitativa y cualitativa proveniente del sector, dando lugar a que dicha información sirva de guía para el desarrollo de inversiones, análisis de efectividad de políticas turísticas implementadas, debilidades

detectadas por experiencias de los consumidores o usuarios, funcionar de lazo conector entre los actores públicos y privados, entre otros.

Los sectores básicos que integran un observatorio turístico son: un director general de observatorio; representando al sector público, un sector educativo; dedicado al análisis estadístico, sector privado; representando a los empresarios y emprendedores del destino, y un sector dedicado a la promoción y divulgación de información, y diagramación de los sitios web oficiales del observatorio.

En la ciudad de Buenos Aires se creó un observatorio turístico en el año 2009 (Ortiz, 2014). Esto le permitió al destino la diagramación de informes mensuales, trimestrales y anuales englobando en ellos distintos temas como perfil de mercado, zonas estratégicamente turísticas, incremento o disminución del gasto turístico en base a meses y años anteriores, encuestas temáticas, gasto promedio por turista, estancia mínima y máxima, procedencia de los usuarios, capacidad de ventas de agencias receptoras y emisoras, ocupación hotelera y gastronómica, etc.

Con estos datos la ciudad de Puerto Iguazú podría desarrollar una propuesta más estratégica y adaptable a los cambios que sufre el entorno internacional, adecuando su oferta a los requerimientos del mercado, de la comunidad y del medio ambiente.

10. BIBLIOGRAFIA

Arcoraci, E. (2009). Unidad 8 Política Turística. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/11/UNIDAD-8-.POLITICA-TURISTICA>

Asociación Española de Educación Ambiental. (Mayo de 2010). *Historia de la educación ambiental*. Obtenido de <http://ae-ea.es/wp-content/uploads/2016/06/Historia-de-la-educacion-ambiental.pdf>

Cámison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestión de calidad: conceptos, enfoques y modos*. Madrid: Pearson Educación S.A.

CVI noticias. (Abril de 2018). *Estadísticas del turismo en la provincia de Misiones*. Obtenido de <http://www.cvinoticias.com/v2/?p=22773>

El Paranaense. (26 de Octubre de 2010). *Sellos normas IRAM-SECTUR en Puerto Iguazú*. Obtenido de <http://elparanaense.com.ar/ii-103/>

Ferrer, M. E. (2009). San Jose, Costa Rica: Revista Educación.

Hoteles mas verdes. (2018). *Origen de la organización*. Obtenido de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/?s=iguazu>

La Nación. (2011). *Cataratas como una de las 7 maravillas del mundo*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/1422431-las-cataratas-del-iguazu-entre-las-7-maravillas-del-mundo>

Lucas, L. (7 de Junio de 2018). Presidente de la cámara de turismo de Puerto Iguazú. (N. A. Ghione, Entrevistador)

Lucas, L. (7 de Junio de 2018). Presidente del EMTURI. (N. A. Ghione, Entrevistador)

Mill, R., & Morrison, A. (1992). *The Tourism System*. Nueva Jersey: Prentice Hall.

Ministerio de Turismo de la Nación. (2008). *Definición del SACT*. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>

Misiones Online. (3 de Junio de 2011). *Normas IRAM-SECTUR en Puerto Iguazú*. Obtenido de <http://misionesonline.net/2011/06/03/iguazu-el-saint-george-es-el-primer-en-certificar-la-norma-iram-sectur-de-organizacion-de-eventos/>

Morales, M. (2009). Definición de Educación no Formal. Montevideo, Uruguay: Dirección de educación del Ministerio de Educación y Cultura con la colaboración de la UNESCO. Obtenido de file:///C:/Users/Nico/Downloads/aportes_educacion_no_formaluruguay.pdf

Observatorio Turístico Argentino. (2009). *Definición de observatorio turístico*. Obtenido de <http://www.observatur.edu.ar/>

Ortiz, R. (Diciembre de 2014). *Creación del observatorio turístico de CABA -pag 199*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/62903024.pdf>

OTI. (2004). *Observatorio de Turismo Irresponsable*. Obtenido de <http://oti.turismo-sostenible.net/category/aculturacionesimilacion/>

- Rainforest Alliance. (s.f.). *Origen de la organización*. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/ABOUT>
- Rivas, G., & Alvarado, B. (Abril de 2006). *Definición de calidad según Philip Crosby*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Rolón, M. E. (2017). Historia de Puerto Iguazú. Obtenido de : *Puerto Iguazú, ciudad de Maravillas*. Puerto Iguazú: Edición Argentina.
- S.A.C.T. (2012). *Presentación del Sistema Argentino de Calidad Turística*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/datos3.pdf>
- Sec. de Turismo de la Nación. (5 de Enero de 2005). *Calidad según la Ley Nacional de Turismo 25.997*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>
- UNESCO. (28 de Septiembre de 1988). *Definición de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000802/080240so.pdf>
- UNWTO. (15 de Agosto de 2017). *Entrevista a Taleb Rifai*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-08-18/turismo-el-crecimiento-no-es-el-enemigo-sino-la-gestion-insostenible>
- UNWTO. (2016). *Estadísticas de la actividad turística a nivel mundial*. Obtenido de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_responsable_omt_pm_acc_20170126.pdf
- Vaca, P. D. (9 de Junio de 2018). Presidenta de la Cámara de Turismo de la Provincia de Misiones. (N. A. Ghione, Entrevistador)

11. ANEXO